
BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2004

DIRECCIÓN DE PREVISIÓN DE
CARABINEROS DE CHILE

SANTIAGO DE CHILE

Índice

1. Carta del Jefe de Servicio	4
2. Identificación de la Institución	6
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	7
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	8
• Principales Autoridades	10
• Definiciones Estratégicas	11
- Misión Institucional	11
- Objetivos Estratégicos	11
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos	12
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios	13
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios	14
• Recursos Humanos	16
- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	16
- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo	17
- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	18
• Recursos Financieros	19
- Recursos Presupuestarios año 2004	19
3. Resultados de la Gestión	20
• Cuenta Pública de los Resultados	21
- Balance Global	21
- Resultados de la Gestión Financiera	25
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos	35
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales	47
- Informe de Programación Gubernamental	47
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	49
• Avances en Materias de Gestión	50
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión	50
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	52
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales	55
- Avances en otras Materias de Gestión	56
• Proyectos de Ley	58
4. Desafíos 2005	59

5. Anexos 62

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004 63
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño 64
- Anexo 3: Programación Gubernamental 66
- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004 67
- Anexo 5: Transferencias Corrientes 70
- Anexo 6: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos 72

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	16
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo	17
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	18
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004	19
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004	19
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004	24
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004	27
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera	34
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004	52
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004	63
Cuadro 11: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004	64
Cuadro 12: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004	66
Cuadro 13: Cumplimiento PMG 2004	67
Cuadro 14: Cumplimiento PMG años 2001 – 2003	69
Cuadro 15: Transferencias Corrientes	70
Cuadro 16: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	72

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato	16
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento	17
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	18

1. Carta del Jefe de Servicio

Sr. Gustavo Adolfo Lagos Robles
Director de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile



La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile es la Institución de la Administración Pública destinada a proporcionar el Servicio de Previsión Social, que garantiza el Estado al personal en servicio activo, en situación de retiro de Carabineros de Chile, Gendarmería, Investigaciones, de la Mutualidad de Carabineros y de la propia Planta de DIPRECA. Estos servicios se extienden a sus cargas familiares aún después del fallecimiento del beneficio causante.

En el año 2004 se obtuvieron resultados satisfactorios de desempeño para el Servicio entre los cuales cabe destacar:

En el Área Informática:

- Incorporación de la Firma Digital
- Desarrollo y pruebas del Sistema de Reclamos y Sugerencias para ser implementado a nivel Institucional.
- Confección del Documento de Requerimientos para Proyecto "Trámite Pensión para Funcionarios de Gendarmería de Chile".
- Resultados de Exámenes Médicos Vía WEB
- Puesta en Marcha del Sistema Administración de Rayos X en S.M.D.
- Adquisición de Equipamiento y Renovación Tecnológica

En el Área Administración General:

- La implementación de un Servicio de Atención Telefónica Personalizada, lo que permitió dar una atención personalizada a las consultas telefónicas de los usuarios, un registro de todas las consultas telefónicas, derivación las consultas a las unidades correspondientes y el seguimiento de las consultas telefónicas derivadas a objeto de verificar que la consulta del usuario fue resuelta.

En Área de Salud:

- El Servicio Odontológico realizó cambio de todo el mobiliario de las Clínicas Dentales
- Desarrollo del Proyecto del sistema computacional
- Se realizó la adquisición de un nuevo equipo de radiografías dentales
- Ampliación de las horas en las especialidades de Endodoncia y de Prótesis Fija
- Realización de trabajos en las Unidades de Radiología y Quinesioterapia
- Instalación de cerámica en los pisos 6ª y 7ª, y se refaccionó las instalaciones de la Unidad de Pediatría
- Se firmó un Convenio con una Sociedad Médica
- Implementación de la Unidad de Lavado
- Se desarrolló un sistema computacional en la Unidad de Radiología
- Remodelación de las instalaciones de vestuarios para las Auxiliares Paramédicos
- Ampliación de las horas de atención de Cardiología y Traumatología

De acuerdo a los Desafíos 2005 cabe mencionar:

- Concesión de Pensión de Retiro al Personal de Gendarmería de Chile vía Web Institucional
- Solicitud y Pago sistematizado de Préstamos dirigidos a los imponentes
- Adquisición de un sistema de imagenología digital para el Servicio Dental
- Proyecto "Emisión de Bonos Médicos vía WEB
- Cooperación Inter.-Institucional I.N.P. y DIPRECA para acceder on- line a las bases de datos de beneficiarios
- Lograr la implementación u/o homologación del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE)




GUSTAVO ADOLFO LAGOS ROBLES
GENERAL INSPECTOR DE CARABINEROS
DIRECTOR DE PREVISIÓN

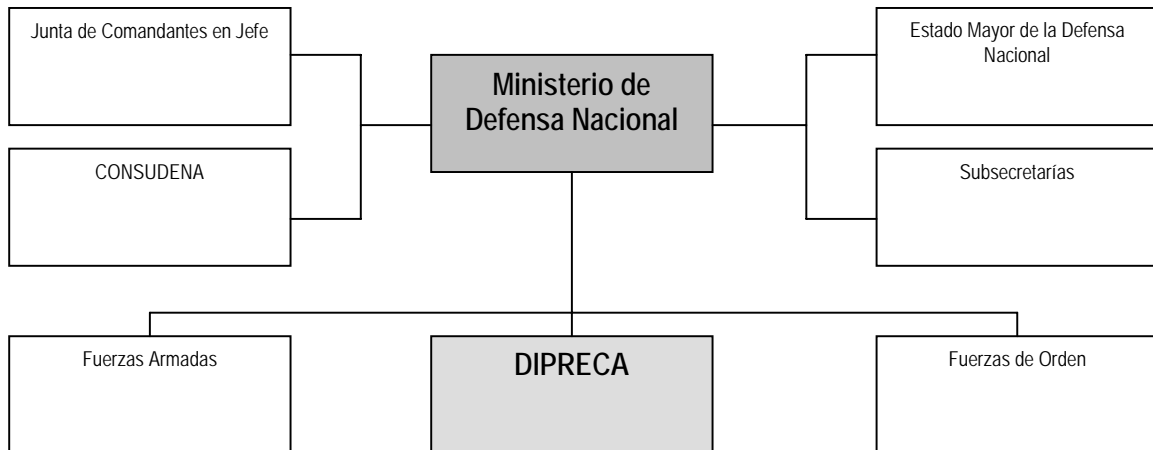
2. Identificación de la Institución

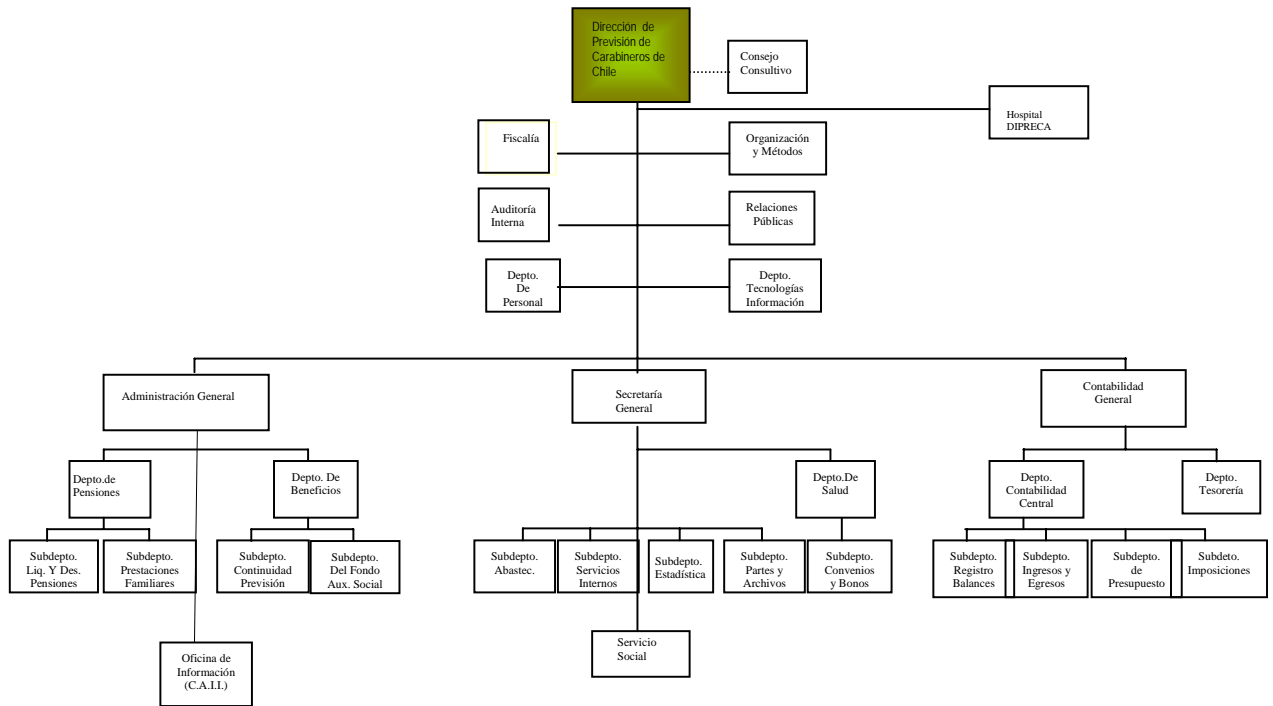
- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
 - Misión Institucional
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes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

- **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

- D.L. N° 844/75 del Ministerio de Defensa Nacional, Subsecretaría de Carabineros, Ley Orgánica.
- D.S. N° 103/75, Ministerio de Defensa Nacional, Subsecretaria de Carabineros, Reglamento Orgánico de la Previsión de Carabineros.
- D.L. N° 1.812/77, Ministerio de Defensa Nacional, Subsecretaria de Carabineros, crea el fondo Hospital de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.
- Ley N° 18.399/85, Ministerio de Defensa Nacional, Subsecretaria de Carabineros, modifica D.L. N°1.812.

- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio





- Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director del Servicio	Gustavo Lagos Robles
Director del Hospital DIPRECA	Luis Díaz Urcullo
Fiscal Subrogante	José Bahamondes Bravo
Secretario General	José Martínez Maureira
Contador General	Leonel Barba González
Administrador General	Darwin Martínez Torres

- **Definiciones Estratégicas**

- **Misión Institucional**

Cubrir la necesidad de previsión y salud de nuestros imponentes y sus cargas familiares, los que pertenecen a Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Gendarmería de Chile, Mutualidad de Carabineros y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, garantizando a todos ellos el acceso, oportunidad y calidad en la entrega de estos servicios, así como también brindar asistencia complementaria a través de programas asistenciales de orden jurídico y social, de acuerdo a la normativa vigente.

- **Objetivos Estratégicos**

Número	Descripción
1	Desarrollar un sistema institucional organizado que permita mantener la continuidad en la entrega de los productos y enfrentar los cambios internos y externos
2	Brindar un servicio eficaz, eficiente y de calidad a los beneficiarios del sistema mediante instrumentos de medición definidos por DIPRECA.
3	Consolidar las relaciones de coordinación cooperativa con las Instituciones vinculadas al sistema al Sistema DIPRECA, a través de protocolos de acuerdo

- **Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos**

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Pensiones - Retenciones Judiciales - Descargo y Cuotas Mortuorias - Primeros Pagos	1,2,3,
2	Asignación Familiar	1,2,3
3	Asistencia Jurídica	1,2,3
4	Asistencia Social	1,2,3
5	Préstamos, subproductos - Préstamos de emergencia - Préstamos de auxilio	1,2,3
6	Prestaciones de Salud - Medicina Curativa	1,2,3

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Carabineros de Chile * - Personal de planta de nombramientos Supremo e Institucional de Carabineros de Chile, señalados en el Art. 11° del D.F.L. N° 2, DE 1968. * -Profesionales Médicos de Carabineros de Chile, Ley N° 15.076
2	Policía de Investigaciones de Chile - Personal de Planta de Oficiales Civiles y la de Servicios Generales de la Policía de Investigaciones de Chile. ART. 11° de la Ley N° 6.680- * - Profesionales Médicos de la Policía de Investigaciones de Chile, Ley N° 15.076, que pasaron a ser imponentes de la DIPRECA, en el mes de Enero de 1976, de acuerdo al D.L. N°1.147, de 1976.
3	Gendarmería de Chile * - Personal en Servicio activo de Gendarmería de Chile, ingresando hasta el 10.I.1975 * - Personal de Gendarmería de Chile en Servicio Activo al 1.II.1993, de la Planta de Oficiales y Vigilantes Penitenciarios y los que ingresaron con posterioridad a esa fecha. * - Personal en Servicio Activo de Gendarmería de las Plantas Directivas, Profesional, Técnica, Administrativa y Auxiliar que se encontraba en Servicio Activo al 1.II.1993, sirviendo en Unidades Penales.
4	Dirección de Previsión de Carabineros de Chile * - Personal de la Planta DIPRECA, en Servicio Activo y en Retiro * - Cargas Familiares reconocidas del Personal señalado - Personal de otras Instituciones que fueron adscritos al Sistema, como es el caso del Servicio de Registro Civil e Identificación, que era Imponente al 10.I.1975 Personal en situación de retiro de Carabineros de Chile Personal en situación de retiro de Gendarmería de Chile Personal en situación de retiro de Investigaciones de Chile Personal en situación de retiro de Mutualidad de Carabineros
5	Mutualidad de Carabineros

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

Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	Pensiones	Carabineros de Chile Policía de Investigaciones de Chile Gendarmería de Chile Dirección de Previsión de Carabineros de Chile Mutualidad de Carabineros
2	Asignación Familiar	Policía de Investigaciones de Chile Dirección de Previsión de Carabineros de Chile Mutualidad de Carabineros Carabineros de Chile Gendarmería de Chile
3	Asistencia Jurídica	Carabineros de Chile Mutualidad de Carabineros Policía de Investigaciones de Chile Gendarmería de Chile Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
4	Asistencia Social	Carabineros de Chile Dirección de Previsión de Carabineros de Chile Mutualidad de Carabineros Gendarmería de Chile Policía de Investigaciones de Chile

5

Préstamos

Carabineros de Chile

Gendarmería de Chile

Mutualidad de Carabineros

Policía de Investigaciones de Chile

Dirección de Previsión de Carabineros de Chile

6

Prestaciones de Salud

Carabineros de Chile

Policía de Investigaciones de Chile

Gendarmería de Chile

Dirección de Previsión de Carabineros de Chile

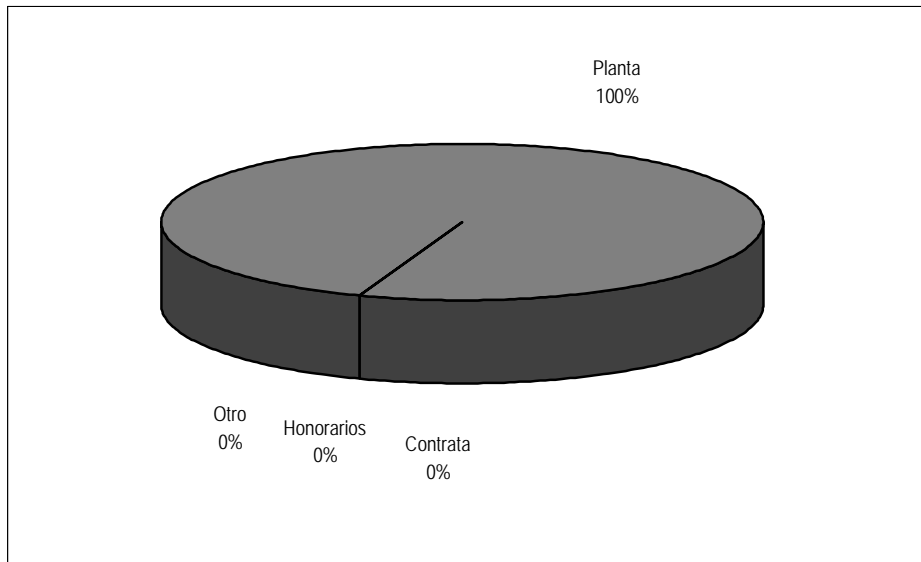
Mutualidad de Carabineros

- Recursos Humanos

- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo

Cuadro 1 Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	186	156	342
Contrata			
Honorarios			
Otro			
TOTAL	186	156	342

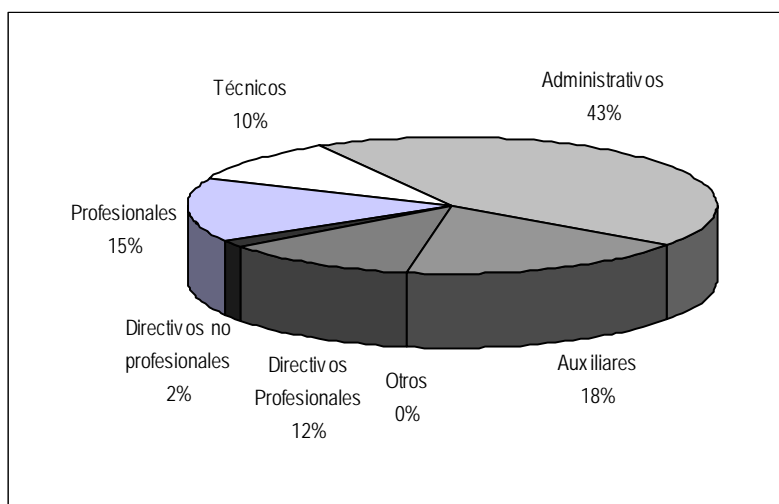
- Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato



- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo

Cuadro 2 Dotación Efectiva año 2004 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales	16	25	41
Directivos no Profesionales	4	2	6
Profesionales	27	25	52
Técnicos	17	17	34
Administrativos	108	40	148
Auxiliares	14	47	61
Otros			
TOTAL	186	156	342

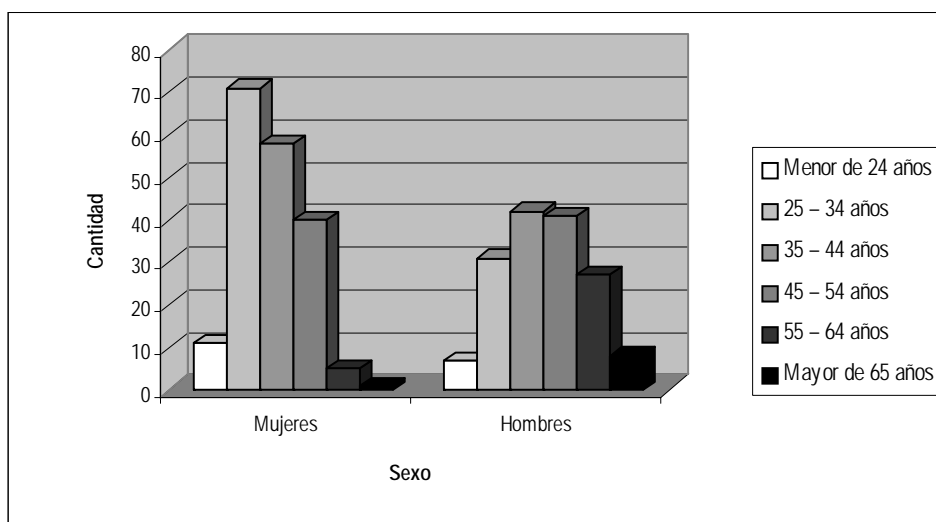
• Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento



- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo

Cuadro 3 Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	11	7	18
25 – 34 años	71	31	102
35 – 44 años	58	42	100
45 – 54 años	40	41	81
55 – 64 años	5	27	32
Mayor de 65 años	1	8	9
TOTAL	186	156	342

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



- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2004**

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	250.190.069
Endeudamiento	0
Otros Ingresos	61.390.933
TOTAL	311.581.002

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004	
Descripción	Monto M\$
Corriente	306.458.169
De Capital	104.336
Otros Gastos	5.018.497
TOTAL	311.581.002

3. Resultados de la Gestión

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

• Cuenta Pública de los Resultados

- Balance Global

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, al año 2004 se encontraba en un déficit financiero de arrastre en el Sistema de Salud, motivo por el cual se efectuaron las acciones por parte de la Institución, a fin de obtener de la Dirección de Presupuesto, el financiamiento Fiscal que permitiera solucionar el problema de Salud.

Dado que el Presupuesto contemplado en el antiguo Subtítulo 24 "Prestaciones Previsionales", es excedible y dadas las instrucciones de la Contraloría General de la República, en el sentido de que por los Subtítulos 21, 22, 23, 25 y 31 solamente, se puede constituir como deuda exigible y en conjunto con todos los informes y antecedentes de respaldo, la Dirección de Presupuestos durante el año 2004 efectivamente aceptó esta situación y por lo tanto procedió con Fondos Fiscales a contribuir a rebajar dicha deuda. Sin embargo lo anterior, se deja constancia que la deuda médica, dada las características que tiene, se constituye en una deuda exponencial, salvo que se ejecuten acciones y proyectos tendientes a eliminar sus efectos en el mediano y largo plazo. En consecuencia, es necesario hacer presente que en estos momentos se encuentra un Proyecto en trámite en la Subsecretaría de Carabineros para estudio y fines consiguientes.

De los compromisos adquiridos por los centros de responsabilidad asociados a cada uno de productos estratégicos y los compromisos Gubernamentales de modernización de la Institución, se indica que las metas se cumplieron de acuerdo a lo planificado para el año.

Dentro de los logros obtenidos por DIPRECA durante el año 2004 y que han permitido cumplir con los objetivos estratégicos destaca:

De los proyectos informáticos que han permitido enfrentar los cambios internos y externos se encuentran:

- Incorporación de la Firma Digital esta tarea fue llevada a cabo por el personal de Soporte Técnico de D.T.I.; y consistió en lo siguiente:

- a) Investigación respecto de la tecnología disponible, de bajo costo y de fácil aplicación por parte de los usuarios, decidiéndose el uso software PGP.
- b) Instalación en la totalidad de los PC institucionales del software antes mencionado (500 PC aprox.)
- c) Capacitación a 100 funcionarios aproximadamente, los cuales a su vez enseñaron el uso de la tecnología a los demás miembros de sus unidades.

- Desarrollo y pruebas del Sistema de Reclamos y Sugerencias para ser implementado a nivel institucional. Las actividades que se llevaron a cabo para la ejecución de este proyecto fueron:

- a) Establecimiento de los requerimientos que dieran satisfacción a todas las unidades que deben hacer uso del Sistema OIRS.
- b) Capacitación en herramientas de desarrollo JAVA a fin de ser implementado en la Intranet institucional de modo que cualquier unidad pueda hacer uso del sistema, sin necesidad de configuraciones particulares.
- c) Desarrollo del proyecto y validación con encargada proyecto OIRS
- d) Capacitación a funcionarios de diversas unidades para su utilización

e) Puesta en marcha el 01.01.2005

- Confección del Documento de Requerimientos para Proyecto "Trámite Pensión para Funcionarios de Gendarmería de Chile"

Se conformó un equipo de personas de diferentes unidades, relacionadas con el tema, las cuales trabajaron en el transcurso del año en el levantamiento de necesidades del proyecto, el trabajo culminó con un documento que constituyeron las bases técnicas del proyecto.

La aprobación del documento la efectuó el Sr. Administrador General a plena satisfacción de las unidades involucradas.

En la actualidad, el proyecto se encuentra en etapa de licitación, para ser desarrollado en etapas, de acuerdo a las disponibilidades de recursos financieros y materiales.

- Resultados de Exámenes Médicos Vía WEB

En colaboración con la División de Informática del Hospital Dipreca, se habilitó un servicio en la página WEB institucional que permite consultar los resultados de los exámenes del laboratorio químico del Hospital, para ello se desarrollaron las actividades siguientes:

- a) Estudio de las capacidades técnicas de interconexión entre la Intranet del Hospital y la página WEB institucional, esto se tradujo en reuniones técnicas entre los profesionales de ambas instituciones y protocolos de acuerdo.
- b) Pruebas y ajustes en las aplicaciones
- c) Puesta en marcha

El servicio está operativo y en la medida que se incorporen a la Intranet del HOSDIP, los resultados de otros laboratorios, estos quedarán automáticamente disponibles para ser consultados por los imponentes.

- Puesta en Marcha del Sistema Administración de Rayos X en S.M.D.

En el mes de diciembre del año pasado entró en funcionamiento la aplicación que entre otras cosas permite:

- a) Otorgar horas de atención.
- b) Confección de boletas de atención con la descripción de las prestaciones y sus respectivos valores.
- c) Generar cargas automáticas de los valores en cobro en los sistemas de cuentas corrientes de contabilidad
- d) Emitir informes y estadísticas

Este proyecto se encuentra en régimen y se introducen mejoras en la medida que los usuarios se familiarizan con el uso.

- Adquisición de Equipamiento y Renovación Tecnológica

En el presente año se adquirió el siguiente equipamiento:

- a) 80 Equipos PC que fueron destinados al reemplazo de una parte de los equipos Lanix TOP del año 1998.
- b) Migración de la Red Frame-Relay a Red IP, con aumento de los anchos de bandas del S.M.D. y Medicina Preventiva.
- c) Instalación de anexos remotos en las agencias regionales, aprovechando la tecnología de Red IP incorporada.

De los proyectos del Área de Administración General que han permitido brindar un Servicio de calidad destaca que la implementación de un Servicio de Atención Telefónica Personalizada, con el objetivo de centralizar en un sector determinado las consultas telefónicas recibidas en el Centro de Atención al Imponente (C.A.I.I.), con el fin de asegurar una respuesta eficiente y oportuna a los imponentes.

Asimismo de los proyectos del Departamento de Salud, que ha permitido mantener la entrega del producto de salud se puede mencionar que en el año 2004 se encuentran los siguientes:

- a) El Servicio Odontológico realizó cambio de todo el mobiliario de las Clínicas Dentales, mejorando las condiciones clínicas, del personal, y generando con ello una mejor atención a nuestros imponentes.
- b) El Proyecto del sistema computacional fue desarrollado y entregado para ser validado e implementado (puesta en marcha) durante el año 2005. Se procedió a la adquisición de los equipos computacionales y las impresoras respectivamente.
- c) Conforme al desafío establecido para el año 2004, se realizó la adquisición de un nuevo equipo de radiografías dentales, el cual tiene la ventaja de ser usado en forma digital como manual.
- d) Se ampliaron las horas en las especialidades de Endodoncia y de Prótesis Fija, este incremento ha permitido reducir los tiempos de espera.
- e) El Proyecto de Equipos de calefacción y aire acondicionado para el Servicio Médico y Dental se encuentra desarrollado, razón por la cual dicha implementación será llevada a cabo durante el presente año.
- f) Se realizaron trabajos en las Unidades de Radiología y Kinesioterapia, mejorando ostensiblemente las condiciones de atención a nuestros usuarios.
- g) Se instaló cerámica en los pisos 6ª y 7ª, y se refaccionó las instalaciones de la Unidad de Pediatría, lo cual permitió mejorar las condiciones higiénicas en cuanto a limpieza y aprovechamiento de los espacios físicos.
- h) Se firmó un Convenio con una Sociedad Médica, la cual realiza Ecografías en la Unidad de Rayos, favoreciendo la centralización en las atenciones médicas.
- i) Se implementó la Unidad de Lavado para la realización de los exámenes de Endoscopias, cumpliendo así con las exigencias del Ministerio de Salud
- j) Se desarrolló un sistema computacional en la Unidad de Radiología, lo que ha optimizado la atención de los pacientes.
- k) Se remodeló las instalaciones de vestuarios para las Auxiliares Paramédicos, incorporando un pequeño comedor para ser utilizado por el personal.
- l) Se ampliaron las horas de atención de Cardiología y Traumatología, con la contratación de dos Especialistas.

- Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2003 – 2004			
Denominación	Monto Año 2003 M\$	Monto Año 2004 M\$	Notas
INGRESOS	291.904.462	311.581.002	
INGRESOS DE OPERACIÓN	580.644	607.144	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	48.376.846	51.065.904	
VENTA DE ACTIVOS	58	51	
RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	5.818.006	4.588.945	
TRANSFERENCIAS	831.877	844.538	
OTROS INGRESOS	4.021.080	4.234.164	
APORTE FISCAL	232.130.909	250.190.068	
OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	30.191	188	
SALDO INICIAL DE CAJA	114.851	50.000	
GASTOS	291.904.462	311.581.002	
GASTO EN PERSONAL	1.649.618	1.713.154	
BIENES Y SERV. DE CONSUMO	871.171	965.531	
BIENES Y SERV. PARA PRODUCCION	53.816	52.504	
PRESTACIONES PREVISIONALES	262.214.645	280.160.088	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	22.373.161	23.566.892	
INVERSIÓN REAL	55.219	104.336	
INVERSIÓN FINANCIERA	5.525.943	4.723.412	
OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	1.671.109	0	
OTROS COMPROMISOS PENDIENTES	0	0	
SALDO FINAL DE CAJA	- 2.510.220	295.085	

Notas explicativas
Ejecución año 2003 – 2004

- Ingresos

Subtitulo 01 – Ingresos de Operación

El aumento en este subtitulo, se debe a que durante el año 2004 se realizaron mas prestaciones en el Servicio Medico, y el análisis y cobros por conceptos de deudas de los imponentes con la farmacia institucional, y por lo tanto se recuperó gran cantidad de estos ingresos lo que hizo aumentar la ejecución para el año 2004. Por otra parte, se perciben mas intereses por inversiones hechas en mercado de capitales, con un total de M\$ 32.562.-

Subtitulo 02 – Imposiciones Previsionales

El aumento en este subtitulo se debe básicamente al aumento de las plazas de los servicios activos y el aumento del incentivo a retiro , en consecuencia el mayor ingreso de las bases imponibles (Ítem 02-06) lo que incrementa el aporte de fondos de terceros (02-07 Para terceros)

Subtitulo 09 – Aporte Fiscal

El aumento en este subtitulo se debe al aumento en el número de pensiones pagadas por Dipreca , las cuales son de cargo fiscal el 92 %. se considera en el año 2004 los pagos de aguinaldos, bonos de reconocimiento, cuotas mortuorias e incentivos de cargo fiscal. Además de lo anterior, existe un aumento por concepto de pago de pensiones. y por otro lado al retiro de gran cantidad de funcionarios con derecho a pensión aumentando en M\$ 20.481.438.-

- Gastos

Subtitulo 21 – Gastos en Personal

En gastos en personal no existe un aumento significativo entre los años 2003 y 2004 , el aumento se debe en gran medida a los reajustes legales, aguinaldos de cada año y a los bonos por concepto de metas obtenidas durante el año 2003-2004.

Subtitulo 22 – Bienes y Servicios de Consumo.

Subtítulo 23 – Bienes y Servicios para Producción.

El aumento del gasto en el Subtítulo 22 entre los años comparados, se debe al incremento de consumos básicos y el cobro del Banco Estado por concepto de pago de pensiones. el subtítulo 23 no presenta aumentos en su ejecución.

Subtítulo 24 – Prestaciones Previsionales

El aumento en este subtítulo se debe al incremento de pensiones pagadas por Dipreca registrándose en el año 2003, **56.979** pensiones aumentando para el año 2004 a un total de **58.677** pensiones. por otra parte, al aumento en el pago de Beneficios Médicos y el co-pago que realiza Dipreca a entidades de salud por concepto de atenciones medicas que registraba una deuda de los años anteriores. En gran medida el mayor gasto es el pago de pensiones, que es en su mayoría aporte fiscal y en el año 2004 se obtuvo un aporte adicional para la asignación de Beneficios Médicos.

El Presupuesto en estos dos últimos años registra una disminución en sus gastos de operación, dando señal de que las políticas implementadas, contribuyen a economizar insumos y servicios, optimizando la calidad del servicio y a la vez cumplir con la metas establecidas por la Institución.

Cuadro 7								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹ (M\$)	Presupuesto Final ² (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ³ (M\$)	Diferencia ⁴ (M\$)	Notas
			INGRESOS	304.235.636	312.487.957	312.662.133	-174.176	
01			INGRESOS DE OPERACION	701.929	619.416	607.144	12.272	
02			IMPOSICIONES PREVISIONALES	49.305.455	51.792.580	52.106.207	-313.627	1
02	06		PARA LA INSTITUCIÓN	36.403.182	37.800.920	38.082.389		
02	07		PARA TERCEROS	12.902.273	13.991.660	14.023.818		
04			VENTA DE ACTIVOS	530	151	51	100	
05			RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	5.623.090	4.591.767	4.588.944	2.823	2
06			TRANSFERENCIAS	946.963	843.690	844.538	-848	
06	62		De Otros Organismos del Sector Público	434.839	466.916	460.358		
06	62	004	Fondo Único de Prestaciones Familiares	434.839	466.916	460.358	6.558	
06	63		De Otras Entidades Públicas	512.124	376.774	384.180		
06	63	012	Comisión Revalorizadora de Pensiones	512.124	376.774	384.180	-7.406	
07			OTROS INGRESOS	3.799.467	4.344.128	4.274.992	69.136	3
07	71		Fondos de Terceros	3.569.457	4.252.764	4.187.125	65.639	
07	79		Otros	230.010	91.364	87.867	3.497	
09			APORTE FISCAL	243.763.202	250.246.037	250.190.069	55.968	4
09	91		Libre	243.763.202	250.246.037	250.190.069		
10			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	45.000	188	188	0	
11			SALDO INICIAL DE CAJA	50.000	50.000	50.000	0	
			GASTOS	304.235.636	312.487.957	312.662.133	-174.176	
21			GASTO EN PERSONAL	1.582.600	1.738.806	1.713.155	25.651	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	909.059	970.196	965.531	4.665	
23			BIENES Y SERV. PARA PRODUC.	91.728	57.024	52.505	4.519	
24			PRESTACIONES PREVISIONALES	274.241.495	280.719.295	280.160.084	559.211	5
24	30	001	ASIGNACIÓN FAMILIAR	434.839	466.915	420.106	46.811	

1 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

2 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

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

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

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹ (M\$)	Presupuesto Final ² (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ³ (M\$)	Diferencia ⁴ (M\$)	Notas
24	30	002	JUBILACIONES, PENSIONES Y MONT.	261.424.284	262.729.733	262.214.921	514.809	
24	30	003	AGUINALDOS CARGO FISCAL	0	0	0	0	
24	30	004	ASIGNACIÓN POR MUERTE	374.471	567.985	540.146	27.840	
24	30	005	DEVOLUCIÓN DE IMPOSICIONES	8.003	22.603	22.414	188	
24	30	006	DESAHUCIO E INDEMNIZAC.PERSO.	301.606	349.233	357.976	-8.743	
24	30	008	BONIFICACIÓN	97.299	99.136	1.887.646	-1.788.510	
24	30	009	BENEFICIOS MEDICOS	11.119.248	16.119.248	14.187.284	1.931.964	
24	30	011	BONOS DE RECONOCIMIENTO	481.745	364.441	529.591	-165.148	
25			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	22.402.291	24.090.431	23.566.895	523.536	6
25	32	001	FDO.NAC.DE PENS.ASISTENCIALES	2.843.684	2.951.471	3.088.692	-137.221	
25	33	281	FONDO DE AUXILIO SOCIAL	1.816.350	2.354.057	2.355.229	-1.172	
25	33	282	FONDO DESAHUCIO MUT. CARAB	60	15	17	-2	
25	33	283	FONDO MEDICINA PREVENTIVA 2,5	816.287	988.360	920.338	68.022	
25	33	284	APORTE FDO.DESAHUCIO DE CAR.	731.786	438.098	284.968	153.130	
25	33	285	APORTES POR ARRIENDO HOSPITAL	70.036	28.731	77.527	-48.796	
25	33	286	FONDO MEDICINA PREVENTIVA 1,5	2.834.065	2.829.508	2.826.850	2.658	
25	33	287	HOSPITAL DE CARABINEROS	2.268.735	2.570.075	2.604.570	-34.495	
25	33	288	FONDO HOSPITAL DIPRECA	6.587.263	7.182.840	7.136.949	45.891	
25	33	289	COMISION REVALORIZADORA DE P	3.791.579	3.938.623	3.529.426	409.197	
25	33	290	APORTE FDO.DESAHUCIO DE POLICIA	71.694	83.245	69.876	13.369	
25	33	291	FONDO SERVICIO ODONTOLOGICO	570.752	650.000	597.046	52.954	
25	36	000	CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS	0	75.408	75.407	1	
31			INVERSIÓN REAL	166.828	185.385	104.337	81.048	
31	50		REQUISITOS DE INVERS. PARA FUN	10.651	30.618	18.699		
31	56		INVERSION EN INFORMATICA	156.177	154.767	85.638		
32			INVERSIÓN FINANCIERA	4.681.635	4.676.810	4.723.412	-46.602	
32	81	001	Médicos	4.678.358	4.673.533	4.719.877		
32	81	002	Otros Préstamos	3.277	3.277	3.535		
60			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	100.000	0	0	0	
70			OTROS COMPROMISOS PEND.	10.000	10	19	-9	
90			SALDO FINAL DE CAJA	50.000	50.000	-1.376.214	-1.326.214	

Cuadro 7 Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹ (M\$)	Presupuesto Final ² (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ³ (M\$)	Diferencia ⁴ (M\$)	Notas

Notas explicativas del Presupuesto final y el Devengado 2004

Ingresos

Subtítulo 01 – Ingresos de Operación

La disminución respecto del presupuesto final y el total devengado, corresponde a la sobre estimación del presupuesto en este ítem.

Subtítulo 02 – Imposiciones Previsionales

El aumento en este ingreso se debe básicamente al crecimiento de los imponentes ya sea activos como pasivos, esto se refleja en el siguiente detalle:

ESTADISTICAS

	ACTIVOS	PASIVOS
Al 31 diciembre 2003	52.335	56.979
Al 31 diciembre 2004	53.798	58.677

Es necesario hacer presente que dicho aumento afecta además al valor de las bases imponibles por efecto de reajustes, lo que incrementa el ingreso estimado por erogaciones y los aportes de los Fondos involucrados en este Subtítulo; también es necesario destacar que existe devengamiento de imposiciones correspondientes al mes de diciembre, las cuales no fueron percibidas en el año 2004.

Subtítulo 07 – Otros Ingresos

El menor ingreso corresponde a una sobrestimación de los ingresos del Fondo Servicio Odontológico.

Subtítulo 09 – Aporte Fiscal

La disminución del ingreso fiscal se debe básicamente a que en este ítem se estimaron pagos de sentencias ejecutoriadas las que no fueron canceladas con aporte fiscal.

- **Gastos**

Subtitulo 21 – Gastos en Personal

La disminución respecto del devengado corresponde a que en el año 2004, el Servicio funciono con la dotación incompleta, lo que genero un menor gasto, en comparación al presupuesto asignado.

Subtitulo 22 – Bienes y Servicios de Consumo.

Subtitulo 23 – Bienes y Servicios para Producción.

El menor gasto devengado en el Subtitulo 22 y 23, básicamente corresponde a facturas que no alcanzaron a quedar devengadas durante el mes de diciembre 2004

Subtitulo 24 – Prestaciones Previsionales

Asignaciones Familiares:

El menor gasto corresponde a una sobre estimación, debido a que fue estimado en base al ingreso recibido, el cual consideraba el aporte recibido por el mes de diciembre 2003.

Jubilaciones, Pensiones:

El menor gasto corresponde a pensiones que no quedaron devengadas al 31 de diciembre 2004.

Asignación por muerte:

Menor gasto debido a que este fue estimado en base al comportamiento de la ejecución a septiembre, es necesario hacer presente que este gasto es variable ya que dependerá del número de imponentes que fallezcan y de la aceleración con que el beneficiario realice los trámites para cobrar dicho beneficio.

Bonificación:

Esta Asignación cuenta con dos conceptos los que se detallan a continuación:

Bonificación Art. 19:

Mayor gasto debido a que durante los últimos meses, el total de funcionarios activos con derecho a este beneficios sufrió un aumento.

Aguinaldo:

Nueva bonificación creada durante el año 2004, en la cual se refleja los aguinaldos para los pensionados correspondientes a los meses de septiembre y diciembre 2004, y al pago del bono de invierno. Se hace presente que hasta el año 2003 dicho gasto estaba incluido en la asignación de Pensiones y Jubilaciones.

Beneficios Médicos:

El menor gasto corresponde al saldo de la deuda medica de años anteriores, el cual no alcanzó a quedar reflejada durante el año 2004.

Subtitulo 25 – Transferencias Corrientes

El menor gasto corresponde a una sobreestimación del aporte para el Fondo de desahucio de carabineros y al pago del aporte a la Comisión Revalorizadora del mes de diciembre, el cual no alcanzó a ser efectivo debido a que los recursos y la información llegó con posterioridad al mes de diciembre 2004.

Subtitulo 31 – Inversión Real

El menor gasto corresponde a inversiones que no fueron realizadas durante el año.

Subtitulo 32 – Inversión Financiera

Mayor gasto por concepto de Seguro de Salud el cual se recupera durante el mes de enero del año 2005.

Ingresos

Subtitulo 01 – Ingresos de Operación

La disminución respecto del presupuesto final y el total devengado, corresponde a la sobre estimación del presupuesto en este ítem.

Subtitulo 02 – Imposiciones Previsionales

El aumento en este ingreso se debe básicamente y al crecimiento de los imponentes ya sea activos como pasivos, esto afecta al mayor ingreso de las bases imponibles, y el aporte de los fondos, también se debe al devengamiento de las imposiciones no percibidas en el año 2004.

Subtitulo 09 – Aporte Fiscal

La disminución del ingreso fiscal de debe básicamente a que en este ítem se estimaron pagos de sentencias ejecutoriadas las que no fueron canceladas con aporte fiscal.

- **Gastos**

Subtitulo 21 – Gastos en Personal

La disminución respecto del devengado corresponde a que en el año 2004, el Servicio funciono con la dotación incompleta, lo que genero un menor gasto, en comparación al presupuesto asignado.

Subtitulo 22 – Bienes y Servicios de Consumo.

Subtitulo 23 – Bienes y Servicios para Producción.

El menor gasto devengado en el Subtitulo 22 y 23, básicamente corresponde a las políticas del Servicio de brindar un mejor servicio a menor costo.

Subtitulo 24 – Prestaciones Previsionales

El menor gasto devengado corresponde a la sobreestimación del gasto en pensiones, si bien es cierto entre un año y otro presenta un aumento, el gasto fue menor al presupuesto modificado al 31 de diciembre 2004

El Presupuesto del año 2004 en general. ingresos y gastos no presentan mayores diferencias en lo presupuestado y lo devengado,

ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO INICIAL Y FINAL AÑO 2004

1 IMPOSICIONES PREVISIONALES

Mayor ingreso por incremento en la ejecución de la dotación activa y por reajuste en el mes de dic.04
Devengamiento corresponde a ingresos de erogaciones de carabineros correspondientes al mes de diciembre-04
valores que fueron recibidos, los primeros días del mes de enero 2005

2 RECUPERACION DE PRESTAMOS

Menor ingreso debido a sobreestimación del presupuesto inicial por recuperación de Co-pago

3 OTROS INGRESOS

Mayor ingreso por concepto de Fondo Odontológico y Fondo de Auxilio Social y menor ingreso en otros
Devengamiento corresponde a ingresos del mes de diciembre 2004, por aporte a Fondos los cuales se depositaron
Durante los primeros días del mes de enero 2005.

4 APORTE FISCAL

Incremento por concepto de pensiones y aporte a la deuda por Atenciones Médicas

5 PRESTACIONES PROVISIONALES

Mayor gasto en la ejecución del gasto en Pensiones, aguinaldos y costo reajuste
Mayor gasto en el pago de asignación de Funerales
Deuda reflejada por concepto de deudas Médicas de la Institución

6 TRANSFERENCIAS CORRIENTES

Mayor gasto en Fondo Pensiones Asistenciales, por incremento en Imposiciones Previsionales
Mayor gasto en Fondo Auxilio Social referente al mayor ingreso obtenido
Mayor gasto en Medicina Preventiva, por aporte no entregado durante el año 2003
Mayor gasto en Fondo Hospital de Carabineros referente al mayor ingreso obtenido
Mayor gasto en Fondo Hospital Dipreca referente al mayor ingreso obtenido
Mayor gasto en Fondo Odontológico, referente al mayor ingreso obtenido

Cuadro 8
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance 2004/ 2003	Nota
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}}{\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}} \right] * 100$	Porcentual	75%	45%	100%	65%	1
Promedio del gasto de operación por funcionario	$\frac{\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}}{\text{Dotación efectiva}}$	Numérico	7429.7	7314.2	7985.9	109%	2
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	$\frac{\text{Gasto en Programas del subt. 25}}{\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}} * 100$	Porcentual	874	869	863	-1.01%	3
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$\frac{\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}}{\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}} * 100$						

NOTA1:

NOTA 2: El aumento corresponde a un mayor gasto efectuado durante el año 2004 en el Subtítulo 22 por incremento en el valor de cobro del banco del estado por depósito y despacho de pensiones.

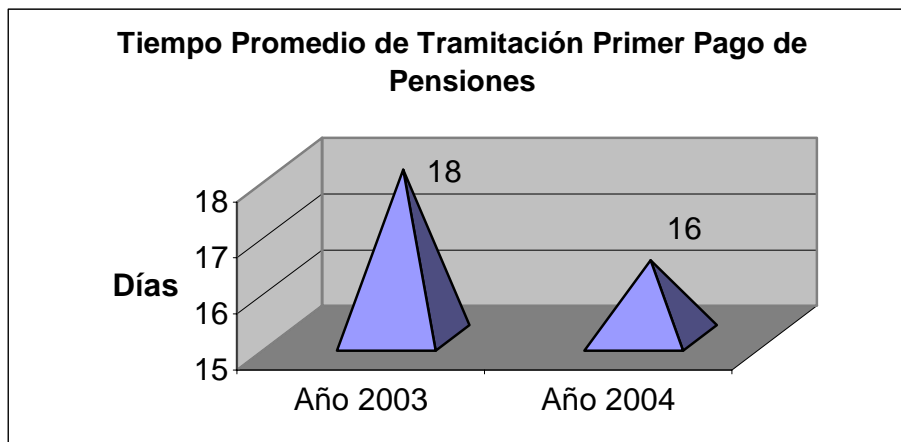
NOTA 3: Disminución del Indicador, debido al incremento del gasto en Transferencias por mayores aportes recibidos

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

- Pensiones

Para el año 2004, se estimó un tiempo promedio de 17 días hábiles para la tramitación del primer pago de las pensiones de retiros y montepíos. El resultado efectivo al 31 de diciembre del 2004, fue de un total de 3.110 primeros pagos de pensiones de retiros y montepíos tramitados en un tiempo promedio de 16,39 días, lográndose la estimación programada para el año de 17 días.

Asimismo otro logro importante fue la realización de diversas acciones para simplificar procedimientos de trámite de la Concesión de Pensión de Retiros del personal de Gendarmería de Chile, tales como la eliminación del trámite de firma del Administrador General en las comunicaciones internas del Subdepto. Continuidad de la Previsión solicitando certificado de imposiciones al Subdepto. Imposiciones, por otro en el formulario cálculo de tiempo válido, con ello elimina el trámite de firma del Contador General, el despacho de los certificados se realiza por medio del libro de registro al Subdepto. Continuidad de la Previsión. Con este nuevo procedimiento se disminuyó un promedio de siete días hábiles la entrega del certificado de imposiciones al Subdepto. Continuidad de la Previsión.



El gráfico nos muestra, que el tiempo promedio de tramitación del Primer Pago de Pensiones de Retiros y Montepíos durante el año 2003, fue de 18 días, disminuyéndose dos días para la tramitación del beneficio durante el año 2004.

Durante el año 2003 el tiempo promedio de confección y entrega del expediente para liquidar las pensiones de retiro y montepío para su posterior pago fue de 8 días hábiles, reduciéndose 5 días para realizar dicha actividad durante el año 2004, así mismo, durante el año 2003, el tiempo promedio de tramitación de las Resoluciones para habilitar el primer pago de las pensiones correspondía a 117 días, disminuyéndose durante el año 2004, un tiempo de 32 días, logrando un tiempo promedio de tramitación de 85 días.

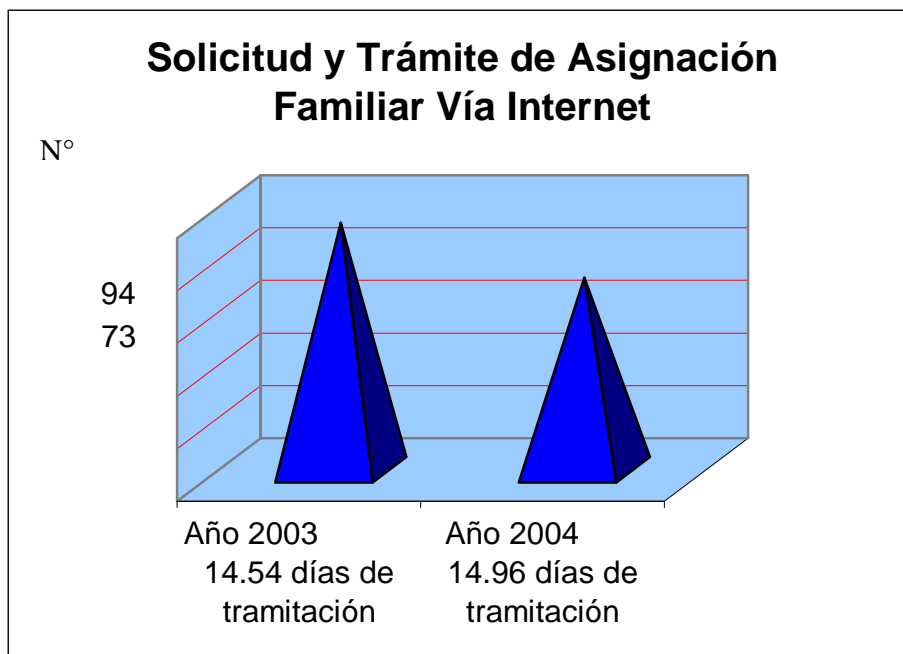
Para lograr cada una de las metas relacionadas con el producto de pensiones se reforzaron aquellas unidades que intervienen directamente en el cumplimiento de éstas, adicionalmente se planificó a fines del año 2003, el calendario de primeros pagos para calzar el cumplimiento de fechas de cada uno de los subprocesos involucrados en el primer pago de una pensión de retiro.

En lo que respecta a la meta de tramitar los primeros pagos de pensiones de retiro, se dispuso afrontar el exceso de trabajo mediante horas extras el que será retribuido con días compensatorios para los funcionarios, todo en función de lograr la meta comprometida.

- Asignaciones Familiares

Para el año 2004, se estimó un tiempo promedio de 20 días hábiles para la tramitación del Reconocimiento de Asignación Familiar Vía Internet. El resultado efectivo al 31 de diciembre del 2004, fue de un total de 73 Reconocimientos de Asignaciones Familiares, las cuales fueron solicitadas Vía Internet, con un promedio de 15 días hábiles para su tramitación, logrando disminuir en cinco días el tiempo de demora estimado para el año. Cabe señalar, que para disminuir los tiempos de la tramitación de las solicitudes de reconocimiento vía Internet se realizaron las siguientes acciones:

- Se dispuso que un funcionario se abocará en forma exclusiva a la tramitación de las solicitudes de reconocimiento de asignación familiar requeridas por los pensionados y montepiadas en la Web Institucional.
- El Subdepto. Asignaciones Familiares realizó en forma periódica una supervisión a las unidades que se encontraban involucradas en el proceso de reconocimiento, hecho que generó constantes coordinaciones y/o consultas relativas al estado de tramitación de la solicitud de reconocimiento de asignación familiar.



Con respecto al comportamiento del beneficio, se puede visualizar que durante el año 2003, la demanda de solicitudes de Reconocimiento de Asignación Familiar Vía Internet fue mayor que en el periodo 2004, con una diferencia de 21 solicitudes.

En cuanto al tiempo promedio de tramitación del beneficio podemos indicar que no existen mayores diferencias entre el año 2003 y 2004, puesto que, para los dos años mencionados hubo una demora de 15 días para tramitar el beneficio.

Durante el año 2003, el tiempo promedio de tramitación de las solicitudes de Asignaciones Familiares vía manual fue de 27 días hábiles, mientras que en el año 2004 fue de 30 días hábiles.

En el proceso de Reconocimiento de Asignaciones Familiares de las cónyuges, padres y madres, intervienen tres unidades internas en su tramitación, el Subdepartamento de Asignaciones Familiares, la Fiscalía Institucional y el Departamento de Beneficios, además es necesario contar con información que debe ser solicitada al Instituto de Normalización Previsional I.N.P. y a las diferentes Administradoras de Fondos de Pensiones A.F.P. para realizar el proceso.

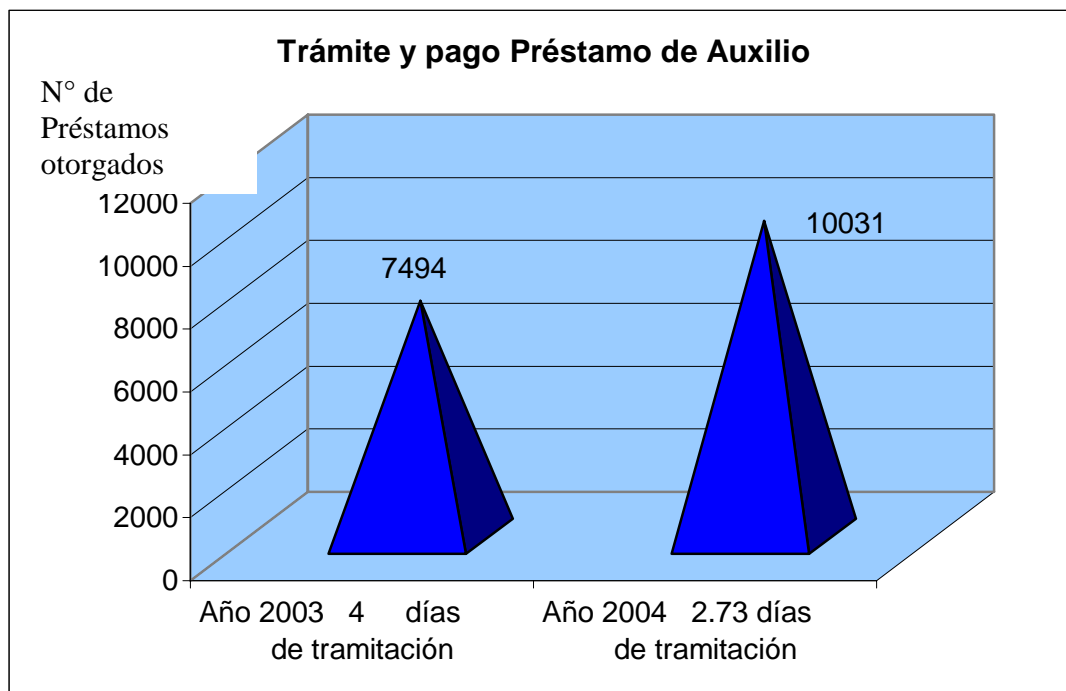
Las causas que influyeron para el no cumplimiento de la meta año 2004, dice relación con la participación de la Fiscalía Institucional, la que se encarga de realizar consultas ante las AFP, como también al INP, a objeto de verificar la situación previsional del causante en dichos organismos, no existiendo la debida fluidez en la entrega de la información por parte de dichas instituciones generando demoras excesivas en el trámite requerido.

El Instituto de Normalización Previsional y las Administradoras de Fondos de Pensiones proveen información a los procesos de reconocimiento de asignación familiar de cónyuges, madres y padres, la Interfaz de Dipreca y estas Instituciones Previsionales es uno de los procedimientos que involucra mayor tiempo dentro del proceso, ya que la información solicitada puede volver en un lapso de 5 días como puede pasar 30, 60, 90 y más días, en el caso de las AFP.

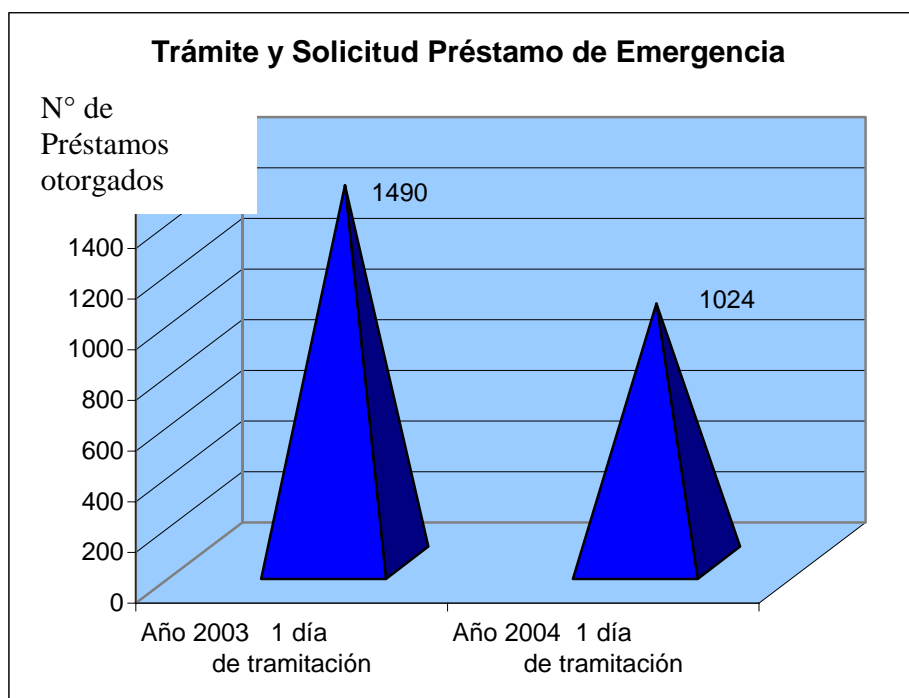
Cabe señalar, que esta situación fue planteada en el diagnóstico del Programa de Mejoramiento de la Gestión Sistema Gobierno Electrónico, proponiendo en el Plan de Trabajo, establecer una coordinación interinstitucional con el Instituto de Normalización Previsional I.N.P. y las Administradoras de Fondos de Pensiones, a objeto de acceder sus bases de datos de los beneficiarios para obtener información previsional en línea.

- Préstamos

Para el año 2004, se estimó un tiempo promedio de 3 días hábiles para la tramitación de los Préstamos de Auxilio y un tiempo promedio de 1 día para los Préstamos de Emergencia que se otorgan en la Región Metropolitana. El resultado efectivo al 31 de diciembre del 2004, de los Préstamos de Auxilio correspondió a 10.031 solicitudes de préstamos tramitados en un promedio de 3 días hábiles, logrando el tiempo estimado para el año, lo mismo ocurrió en los Préstamos de Emergencia, donde se otorgaron 1.024 créditos con un tiempo de tramitación de 1 día.



El presente gráfico nos muestra el comportamiento de los préstamos de auxilio, los cuales han tenido un incremento durante el año 2004, otorgándose 2.537 préstamos más que en el periodo 2003. En lo que respecta al tiempo promedio para otorgar el beneficio se mantiene el tiempo promedio de tramitación en 3 días hábiles.



El gráfico de Préstamos de Emergencia, nos indica que durante el año 2004 el beneficio tuvo una disminución de 466 empréstitos con respecto al año 2003, lo cual probablemente se explique por el hecho que los pensionados al momento de solicitar el crédito optaron por el préstamo de auxilio, ya que éste se otorga por un monto y plazo mayor que el préstamo de emergencia.

En cuanto al tiempo promedio de tramitación del préstamo de emergencia se mantiene en un día hábil.

Durante el año 2003, el 73.58% de los solicitudes de Préstamos Habitacionales de Provincia, tuvo un tiempo de tramitación que fue desde 1 a 21 días hábiles, mientras que, en el año 2004, el 95% de solicitudes de préstamos habitacionales, tuvo un tiempo de tramitación que fue desde 1 a 15 días hábiles, reduciéndose un tiempo de 5 días para la tramitación de los mismos.

En el año 2003, el 84.75% de los solicitudes de Préstamos Habitacionales de Santiago, tuvo un tiempo de tramitación que fue desde 1 a 14 días hábiles, mientras que, en el año 2004, el 96% de solicitudes de préstamos habitacionales, tuvo un tiempo de tramitación que fue desde 1 a 10 días hábiles, reduciéndose un tiempo de 4 días para la tramitación de los mismos.

Durante el año 2003, el 93.23% de los solicitudes de Préstamos Médicos Diferencia de Arancel de Provincia, tuvo un tiempo de tramitación que fue desde 1 a 42 días hábiles, mientras que, en el año 2004, el 96.9% de solicitudes de Préstamos Diferencia de Arancel, tuvo un tiempo de tramitación que fue desde 1 a 20 días hábiles, reduciéndose un tiempo de 22 días para la tramitación de los mismos.

En el año 2003, el 94.56% de los solicitudes de Préstamos Médicos Diferencia de Arancel de Santiago, tuvo un tiempo de tramitación que fue desde 1 a 32 días hábiles, mientras que, en el año 2004, el 96.9% de solicitudes de Préstamos Diferencia de Arancel, tuvo un tiempo de tramitación que fue desde 1 a 20 días hábiles, reduciéndose un tiempo de 12 días para la tramitación de los mismos.

Durante el año 2003, el 96.29% de los solicitudes de Préstamos Médicos Artículo 45° Provincia, tuvo un tiempo de tramitación que fue desde 1 a 84 días hábiles, mientras que, en el año 2004, el 91.7% de solicitudes de Préstamos Artículo 45°, tuvo un tiempo de tramitación que fue desde 1 a 30 días hábiles, reduciéndose un tiempo de 54 días para la tramitación de los mismos.

En el año 2003, el 98.28% de los solicitudes de Préstamos Médicos Artículo 45° Santiago, tuvo un tiempo de tramitación que fue desde 1 a 63 días hábiles, mientras que, en el año 2004, el 95.8% de solicitudes de Préstamos Artículo 45°, tuvo un tiempo de tramitación que fue desde 1 a 25 días hábiles, reduciéndose un tiempo de 38 días para la tramitación de los mismos.

Podemos concluir que los tiempos de tramitación de cada tipo de préstamos, lo que deja en evidencia que las acciones implementadas durante el año 2003 para mejorar los procesos han sido efectivas, dentro de las cuales podemos mencionar:

- a) Creación e implementación del formulario único de préstamo
- b) Eliminación de los siguientes documentos y/o trámites

- Oficio que envía formulario y pagaré a los imponentes con más de 20 años de servicio o que se encuentren en situación de retiro.
- Oficio remitido de Cheques.
- Confección de Carpetas de Préstamos Habitacionales.
- Minuta de préstamos médicos (Diferencia de Arancel y Art. 45°).
- Informe de prestaciones médicas para otorgar Préstamo por Diferencia de Arancel.
- Solicitud de Préstamo Art. 45°, que hacían llenar a los imponentes las Asistentes Sociales.

c) Modificación del Reglamento de Préstamos del Fondo de Auxilio Social, al cual se le introdujeron modificaciones, siendo la más significativa la eliminación de los vales para la obtención de préstamos del personal activo con más de 20 años de servicios y el personal en situación de retiro (pensionados y montepiados).

d) Modificación del sistema de liquidación de los préstamos médicos art. 45° del Subdepto. Fondo de Auxilio Social, de tal forma que permitiera separar la etapa de liquidación del préstamo con el pago de la factura a objeto de hacer efectivo el préstamo una vez que el imponente recepciona el certificado, el cual le permite retirar en la empresa proveedora la prótesis o elementos supletorios o coadyuvantes de las funciones vitales antes del pago de la factura

Como producto de las acciones implementadas durante el año 2003, se mejoró sustantivamente la gestión del Subdepto. Fondo de Auxilio Social, puesto que los procesos de tramitación de los diferentes préstamos disminuyeron notablemente, asimismo se redujo la carga administrativa relacionada con la elaboración de documentos adicionales que se adjuntaban a la solicitud del préstamo para su aprobación, frente a estos resultados se decidió disminuir aún más los tiempos de tramitación de cada tipo de préstamo para el año 2004, logrando alcanzar la meta propuesta de tramitar el 80% de las solicitudes de préstamos según tiempo estándar fijado para cada uno de los préstamos.

Como conclusión se puede decir que se han logrado avances significativos en el mejoramiento de la gestión interna del Subdepartamento F.A.S. y en la calidad respecto a la entrega de los servicios hacia los imponentes de la Dipreca, estos logros son producto de un trabajo en conjunto con todos los funcionarios del Subdepartamento Fondo de Auxilio Social, los cuales han sabido mantener un nivel óptimo de cooperación.

- Asistencia Social

Los indicadores y las metas propuestas por este Servicio Social han sido cumplidas a cabalidad por esta Unidad, sobre cumpliendo las propias expectativas de los Asistentes Sociales y personal de apoyo administrativo, lo anterior debido al orden, compromiso y rigurosidad de estos, en los procedimientos relacionados al Programa de mejoramientos de la Gestión

Los hechos que afectaron favorablemente en el cumplimiento de los objetivos, son los siguientes.

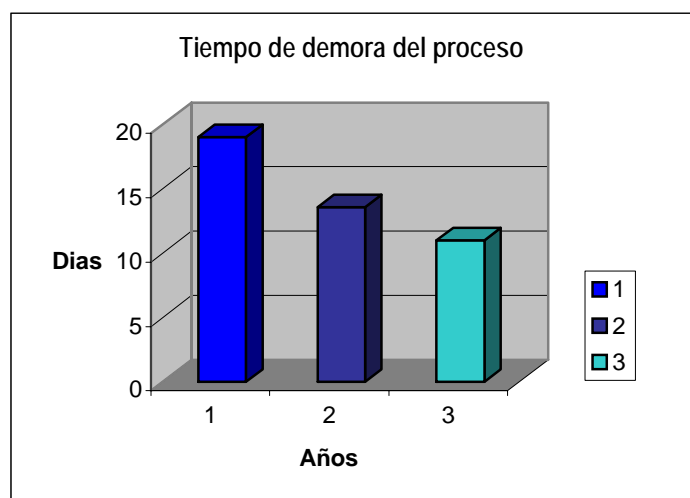
- a) Aumento de la dotación del Servicio Social.
- b) Implementación del sistema computacional.
- c) Citaciones telefónica o a través de servicios públicos (Carabineros)

En cuanto al cumplimiento de las variables estas se aprecian considerablemente aumentando la eficacia y eficiencia en el trabajo y en la atención de este Servicio Social, lo atención se ve reflejado en el aumento de la atención de público y en la confección de Informes Sociales, toda vez que la Asistente Social tratante de las problemáticas de Salud, fue trasladada a esta unidad, trayendo con ella toda la documentación y público que no pasaba por este Servicio Social.

Lo que demuestra que la carga de trabajo ha aumentado, pero el tiempo de demora en la tramitación de estos ha disminuido y en el mejor de casos se ha mantenido.

A través de los gráficos se puede visualizar la evolución histórica.

Indicador asociado al producto: Tiempo promedio de tramitación de los Informes Sociales de montepíos compartidos de Santiago



- Prestaciones de Salud

Para mejorar la gestión en el área de la salud las medidas que ha adoptado DIPRECA, se realizaron con el propósito de mejorar el otorgamiento de prestaciones médicas, incrementar los beneficios de los usuarios del sistema y optimizar los recursos financieros, lo cual permitió lograr importantes resultados desde el punto de vista de la gestión administrativa y presupuestaria

1. Negociaciones con la Compañía de Seguros, lo que permitió:

- Incremento del aporte del Seguro Complementario de salud a los tratamientos de diálisis: Hasta el año 2002 el costo de los tratamientos de diálisis fue de cargo total de DIPRECA. En el año 2003 se logró incorporar una concurrencia de la compañía de seguros que maneja la Póliza del Seguro Complementario de Salud, con un aporte del 25% sobre el valor Fonasa, que permitió un menor gasto en la concurrencia de 270 millones de pesos durante el año 2003. Para el año 2004 Y 2005 se logró aumentar a un 50% el porcentaje de aporte por parte del Seguro de Salud.
- Incremento del aporte del seguro complementario de salud en hospitalizaciones para activos y pasivos:
A través de la negociación con la Compañía de Seguros que administra el Seguro Complementario de Salud de DIPRECA, para el año 2003 se aumentó el aporte de dicha Compañía, de un 30% a un 35%, lo que permitió un ahorro estimado de 176 millones de pesos durante el año 2003, en la concurrencia de DIPRECA. Para el año 2004 y 2005 aumentó a un 40%.
- Incremento del aporte del seguro complementario de salud en atención ambulatoria para pasivos: Hasta el año 2003 no existió aporte del Seguro para prestaciones ambulatorias para el sector pasivo. En el año 2004 se logró un aporte del 5% por consultas médicas, exámenes de laboratorio e imagenología. Para el año 2005 aumentó a un 15%.

-
2. Negociación de aranceles por tratamientos de diálisis:
Hasta el año 2002 se pagaba el total del arancel cobrado por el prestador. A partir del año 2003, a través de negociación efectuada con los prestadores, se redujo al arancel Fonasa, lo que permitió un ahorro al sistema de aproximadamente 100 millones de pesos.
 3. Agilización en la recuperación de siniestros por parte del seguro complementario de salud:
Mediante el mejoramiento de la gestión administrativa se logró mejorar los tiempos en la recuperación de los siniestros pagados por el Seguro Complementario de Salud.
 4. Mejoramiento en la recuperación de prestamos médicos (co- pago).
Se mejoraron los procedimientos administrativos en la liquidación de facturas presentadas por los prestadores, lo que permitió acelerar el cobro de las diferencias de arancel de cargo de los imponentes. Además, se incrementaron los tramos de descuento mínimos mensuales, lo que permitió recuperar la cantidad de 600 millones de pesos.
 5. Adquisición de tecnología computacional:
Se ha procedido a la implementación de sistemas computacionales, que permiten agilizar los procedimientos contables, relacionados con la recuperación del co pago y del seguro complementario de salud.
 6. Puesta al día en el pago de facturas de prestadores externos:
El importante apoyo financiero recibido del Ministerio de Hacienda y las medidas administrativas que se han adoptado, han permitido ponerse al día con la deuda de prestadores de servicios.
 7. Amortización de deuda.
Durante el año 2003 y 2004 se debió contener la demanda, aplicando medidas de mejoramiento de la gestión administrativa y financiera, lo que permitió disminuir las deudas históricas que se mantenían con los prestadores no estratégicos, mejorando la credibilidad de éstos y asegurar la continuidad en la atención.

Indicador asociado al producto: Tiempo de tramitación de la liquidación de beneficios médicos

El Indicador definido para este Departamento, el cual fue cumplido a cabalidad, permitió mejorar el procedimiento de tramitación de documentación, que agilizó la cancelación de prestaciones médicas otorgadas a nuestros beneficiarios.

Los acontecimientos que afectaron favorablemente en el cumplimiento de los objetivos, son los siguientes:

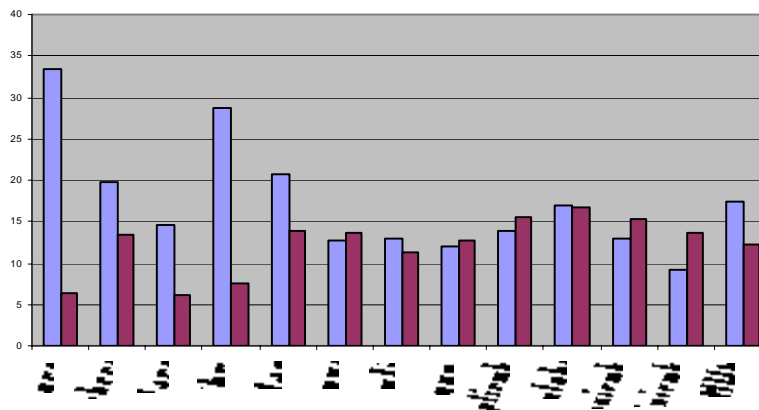
- Implementación de funciones del sistema computacional existente, que permitió agilizar el proceso de Liquidación de los Pagos de Beneficios Médicos
- Capacitación a los funcionarios en las nuevas aplicaciones del sistema computacional.

-
- Incorporación automática en el sistema computacional del cálculo mensual del Indicador, año 2004, permitiendo obtener información oportuna para la determinación de los datos.
 - Formación de equipos de trabajo, asignando distintas funciones para la optimización de los tiempos y tareas a desarrollar.
 - Implementación de sistemas de control interno, que permitió evaluar mensualmente el comportamiento del Indicador.

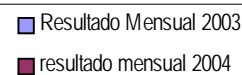
Las variables que incidieron en el comportamiento del indicador:

- En el mes de Junio de 2004 se adoptó la medida de centralizar el proceso de liquidación de Beneficios Médicos en la Ciudad de Santiago, trasladando la documentación de las Agencias de Antofagasta, Viña del Mar y Puerto Montt. Lo anterior, permitió aunar los criterios de control en la liquidación, regular las derivaciones al Extra Sistema y contener la demanda. Gracias a los sistemas administrativos y computacionales aplicados, esto no incidió en el cumplimiento del Indicador definido para el año 2004.
- La suspensión de Convenios con Prestadores del Extra Sistema permitió mantener un nivel de facturación acorde a los recursos humanos y financieros destinados anualmente.
- El ordenamiento aplicado a dicho proceso permitió otorgar credibilidad al sistema por parte de los Prestadores, dado que los pagos se efectuaron dentro de la calendarización determinada. Esto contribuyó a la programación en la recepción de la cobranza respectiva.

Medición Mensual 2004 respecto 2003



Nota: El aumento reflejado en los primeros meses del año 2003 se produjo por la facturación pendiente del año 2002.



- Asistencia Jurídica

Respecto al año 2003, se aprecia una marcada disminución en el número de imponentes atendidos en las oficinas del Servicio Jurídico (de un promedio de 145 atenciones mensuales se pasó a un promedio de 62), lo que se debe a circunstancias tanto endógenas como exógenas, que en ningún caso han significado una baja en la eficacia del producto como pasa a demostrarse.

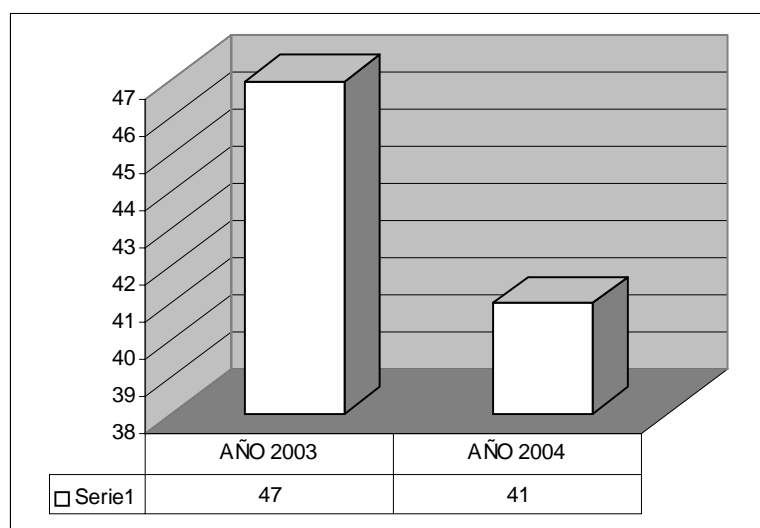
- Circunstancias exógenas : Un gran número de los imponentes que concurrían a las oficinas del Servicio Jurídico lo hacían para iniciar los trámites judiciales para obtener la posesión efectiva de la herencia de algún pariente cercano. Como es de público conocimiento (gracias a los medios de comunicación masivos), a contar desde el año pasado las posesión efectivas intestadas (sin testamento) – que es el tipo más común de posesión efectiva – son tramitadas ante el Registro Civil sin necesidad del patrocinio de abogado. Obviamente ello ha repercutido en el número de consultas que recibe mensualmente el Servicio Jurídico.
- Circunstancias endógenas : A contar desde el año 2004, y con el fin de incrementar la eficacia del Servicio Jurídico, éste ha entrado de lleno en el tema estratégico del gobierno electrónico. Es así como en el portal institucional se han incorporado una serie de información relevante respecto al funcionamiento del Servicio Jurídico, incluyendo una sección de preguntas frecuentes y otra de documentación legal que se requiere para iniciar algún procedimiento judicial. Adicionalmente, se ha implementado el sistema de consulta electrónica, a través del cual los imponentes pueden realizar las consultas legales que estimen pertinentes, recibiendo directamente la respuesta en su correo electrónico dentro de las 48 horas siguientes.

Con respecto a la terminación de casos favorables se disminuyó en un 12% respecto al año 2003 (de 100% al 88%), lo cual se explica fácilmente recordando que todos los juicios son de incierto resultado (quedan sujetos a la decisión de un ente externo como son los tribunales de justicia); con todo, se cree que el 88 % de logros obtenidos es un buen indicador de eficacia que debe mantenerse este año (al menos un porcentaje favorable de un 85%).

En conclusión, la disminución en el número de imponentes atendidos en las oficinas del Servicio Jurídico no se ha debido a un deficiente funcionamiento; por el contrario, gracias al aporte de la tecnología, ha aumentado la eficacia de este producto estratégico.

Indicador asociado al producto : Tiempo promedio de iniciación de las gestiones judiciales

La tramitación de gestiones judiciales y que tiene directa relación con este producto estratégico, se observa que el análisis de los números que arrojan una disminución aproximada de 6 días para la iniciación, lo cual en los hechos significa mayor eficiencia en la gestión, se puede concluir que el mejoramiento de los procesos internos del Servicio en esta materia fue efectivo, obteniéndose los logros perseguidos.



• Cumplimiento de Compromisos Institucionales

- Informe de Programación Gubernamental

Durante el año 2004, por primera vez DIPRECA adquirió compromisos dentro de la Programación Gubernamental informados a las Secretaría General de la Presidencia, de los cuales se puede señalar los siguientes:

Objetivo estratégico : Desarrollar servicio WEB para publicar resultados de exámenes de laboratorio del Hospital Dipreca

Producto: Habilitar servicio de consultas de exámenes en la web institucional

Producto estratégico relacionado :Prestaciones de Salud

Resultado al 31 de Diciembre:

Se desarrolló el Módulo de Impresión de los resultados:

- Pruebas integridad de la información
- Pruebas de Impresión de resultados
- Termino de desarrollo del contador de imponentes que usan este servicio

Objetivo estratégico Estratificar el 25 % de la población que asiste al Examen Preventivo por programa de las Instituciones adscritas al sistema

Producto Perfil epidemiológico

Producto estratégico relacionado :Prestaciones de Salud

Resultado al 31 de Diciembre:

Para el logro de la meta se implementó un sistema computacional con la finalidad de agilizar y optimizar los procesos administrativos que se derivan de los exámenes de salud de Medicina Preventiva y que permiten extraer la información estadística pertinente para el objetivo requerido.

- a) Se incorporó a la Base de datos del sistema al imponente que concurre al servicio y se emitió un listado que contiene una lista de exámenes que debe realizar conforme a su edad y sexo.
- b) Después de practicados los exámenes correspondientes y encontrándose éstos debidamente procesados con sus resultados, el paciente es examinado físicamente por el médico, quien los evalúa y determina el diagnóstico médico final.
- c) Toda la información señalada en los puntos anteriores queda registrada en el sistema computacional, donde se procedió a utilizar los parámetros científicos médicos pertinentes para que arrojará la estratificación predeterminada y objeto de la misión dada

La información final una vez concluido el trabajo posibilita entregar información específica, circunstancia en un rango predeterminado en términos científico médico, para que se efectúen las acciones que favorezcan mejorar el nivel de salud de dicha población

Objetivo estratégico Mejorar la Gestión de los dispositivos de Atención e Información existentes en la Institución

Producto Proporcionar respuesta eficiente oportuna y de calidad de acuerdo a los requerimientos de los Imponentes

Producto estratégico relacionado: Pensiones, Asignaciones Familiares, Préstamos, Prestaciones de Salud, Asistencia Jurídico, Asistencia Social.

Resultado al 31 de Diciembre

El Diseño de Manual Procedimiento de Derivación y Seguimiento de las Consultas recepcionadas en el C.A.I.I.

Se aprobó el Manual de Procedimientos de Derivación y Seguimiento de las Consultas a través de Resolución y se difunde a los funcionarios

Se conformó un Equipo de Monitoreo y supervisión de los dispositivos de atención al usuario. El monitoreo de las consultas, solicitudes, reclamos y sugerencias por correo electrónico, página web y telefónicas. Se realizó a partir de la Implementación del Procedimiento de Derivación y Seguimiento de las Consultas derivadas del C.A.I.I. más la implementación de la Central Telefónica, los trabajos de remodelación e instalaciones de estaciones de trabajos en las unidades aledañas al C.A.I.I., donde quedan asignadas dos estaciones de trabajos para la Central Telefónica. A partir del 22/06/2004 se implementó la Central telefónica, con el anexo 600. Con fecha 23/06/2004, queda habilitado el anexo 601

Se impartió instrucciones de la Dirección del Servicio mediante Comunicación Interna, acerca de la obligación de dar estricto cumplimiento a la operacionalización del Manual de Procedimiento de Derivación y Seguimiento de las Consultas Recibidas en el Centro de Atención al Imponente. Se difundió a los funcionarios las políticas institucionales de atención al Usuario.

Se realizó monitoreo a las Unidades que proporcionan información y servicios, identificando las dependencias que no registran sus acciones. Comenzó a funcionar la Central Telefónica Se realizó seguimiento a las consultas telefónicas

Se ejecutó un procedimiento de derivación y seguimiento de las consultas en funcionamiento

Se realizó la difusión y acciones de monitoreo de evaluación de las Unidades que proporcionan información y servicios en forma paralela a la OIRS, e-mail y página web institucional. La Central telefónica se encuentra en pleno funcionamiento.

- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas

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

• Avances en Materias de Gestión

- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión

De acuerdo al compromiso adquirido por esta Dirección de Previsión, todos los sistemas que conforman el PMG 2004 fueron revisados y validados por la Red de Expertos, esto significa que esta Dirección de Previsión obtuvo un Porcentaje Total de Cumplimiento del PMG, equivalente a un 100%

1. Sistema de Oficinas de Informaciones Sugerencias y Reglamos: Dipreca presentó el Informe aplicación del Modelo Integral de Atención al Usuario y el Plan de Ajustes y Recomendaciones para el año 2005

- Implementación del Modelo Integral de Atención al Usuario, los resultados de las metas e indicadores establecidos en el Plan de Trabajo, arrojó el 100% de logro alcanzado para cada una de las metas.

- Plan de Ajuste y Recomendaciones para el año 2005, se logró la implementación real del Procedimiento de Derivación y Seguimiento de las consultas en las unidades, a través del involucramiento del personal enlace de cada unidad con el C.A.I.I., en la ejecución de dicho procedimiento y se implementó el Plan de Difusión de la Información Previsional.

2. Sistema de Enfoque de Género: Se diseñó el Informe de Implementación del Programa de Trabajo para incorporar enfoque de género en la entrega de los productos estratégicos y en el sistema de registro de los beneficiarios de la Institución y el Plan de Recomendaciones y Compromisos Futuros.

3. Sistema de Gobierno Electrónico: Se identificaron y seleccionaron los procesos de los productos estratégicos y de soporte institucional susceptibles de incorporar tecnologías de la información, se analizaron cada uno de los procesos, visualizando los problemas existentes que impiden que el proceso se desarrolle en forma eficiente y oportuna, finalmente se presentaron las alternativas de mejoramiento incorporando Tecnologías de la información en cada proceso.

4. Sistema de Capacitación: El Comité Bipartito elaboró un plan anual de capacitación, el cual fue aprobado por el Sr. Director de Previsión, se realizó el registro de todas las acciones de capacitación y de las reuniones del Comité bipartito, cumpliendo sin observaciones el PMG 2004.

5. Sistema Higiene – Seguridad: Las actividades programadas fueron ejecutadas de acuerdo al "Cronograma de Actividades en Prevención de Riegos año 2004", aprobado por el Sr. Director de Previsión, y difundido a los funcionarios a través de charlas y medios de información tecnológica (Intranet).

6. Sistema Evaluación de Desempeño: Se aplicó el sistema de calificaciones 2003-2004 a todos los funcionarios que estaban afectos a esta calificación, de igual forma se realizó una capacitación al 94% de los Jefes Preevaluadores y Evaluadores, dando a conocer los criterios que se deben utilizar para aplicar la evaluación. Además hubo un cambio de Reglamento de Calificaciones el cual será aplicado en el periodo 2004-2005.

7. Sistema de Planificación y Control de Gestión: El resultado de los Indicadores se informa cada año en el proceso de Formulación Presupuestaria, se consideran como base para la planificación de las metas del año siguiente ya que los resultados de los Indicadores reflejaron el desarrollo de la gestión de cada una de las Unidades y de acuerdo a esto el compromiso para el año siguiente.

8. Sistema de Auditoria: Se llevaron a cabalidad las auditorias programadas y se revisó el cumplimiento de las recomendaciones indicadas .

9. Sistema Administración Financiero-Contable: se cumplieron con las metas establecidas, se debió realizar en base a las instrucciones impartidas por DIPRES y Contraloría Gral. De la República, cambio de Clasificador presupuestario, el cual fue desarrollado al 31 de diciembre del año 2004. Se obtuvo la certificación de este cumplimiento por parte de los Organismo Fiscalizadores.

10. Sistema de Compras y Contrataciones: se comprometieron una serie de actividades, con el objeto de dar cumplimiento a las condiciones de la plataforma de compras y contrataciones del Estado de esta forma se obtuvo una mejor interacción con el sistema. Se replanteó el procedimiento interno de la administración del proceso de compras, obteniéndose una mejor fluidez y transparencia en las etapas de solicitud, compra, despacho y contratación de los bienes y servicios.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Cuadro 9			
Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004			
Equipos de Trabajo	Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
(Hospital DIPRECA)			
1. Unidades de Cuidados Intensivos (UCI) y Unidad de Tratamiento Intermedio (UTI); Pabellones Quirúrgicos, Recuperación, Anestesia y Anatomía Patológica	105	100%	4%
2. División de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico: Imagenología y Medicina Nuclear; División de Medicina: unidades de Gastroenterología, Broncopulmonar y Diálisis; División Cardiorábrica y Transplante: Unidades de Cardiología, Angiografía y Unidad Coronaria	72	100%	4%
3. División de Cirugía y Especialidades: Servicios de: Cirugía, Traumatología y Urología.	74	100%	4%
4. División de Medicina: Servicios de Medicina y Oncohematología; División Servicios Clínicos y Operativos: Servicio de Pensionado; Comité Oncológico.	117	100%	4%
5. División de Cirugía y Especialidades: Servicio de Neurología y Neurocirugía, Unidad de Enfermería Domiciliaria; División Servicios Clínicos y Operativos: Policlínico de especialidades	52	100%	4%
6. Enfermera Jefe del Hospital, Enfermeras Coordinadoras, Enfermeras clínicas y auxiliares de enfermería de los Servicios y Unidades médicas de: Admisión y Residencia, Cirugía, Urología, Recuperación, Pensionado, Cardiología, Infecciones Intrahospitalarias, Pabellones y Factores de Riesgos Cardio vasculares; Diseñadora gráfica de Asesoría de Dirección, Jefatura y personal administrativo de la Sección Estadística	30	100%	4%

7. Unidades de Pacientes Críticos; Infecciones Intrahospitalarias; División de Cirugía: Servicio de Cirugía; División Apoyo Diagnóstico y Terapéutico: Laboratorio Central, Banco de Sangre, Unidad de Kinesiología, Terapia Ocupacional; División de Servicios Clínicos y Operativos: Sección Alimentación, Unidad de Farmacia y Biblioteca.	101	100%	4%
8. Personal profesional de apoyo Administrativo, personal Administrativo y auxiliar general que se desempeña en la División Finanzas: Sección Facturación y Cobranzas y Sección Costos; División Abastecimiento: Central de Distribución; Depto. Tecnologías de la Información y Comunicación; Sección Convenios; División Servicios Clínicos y Operativos: Farmacia y Dental.	55	100%	4%
9. Funcionarios(as) administrativos(as) y secretarías(os) de todos los servicios, Comités, Unidades clínicas y de Apoyo del Área Médica. Profesionales administrativos, administrativos(as) y secretarías(os) con desempeño en la División Abastecimiento: Jefe y funcionarios Bodega N°1, Sección Inventarios, Asistencia Social al Paciente, Dirección, Subdirecciones, Asesorías Dirección, Prevención de Riesgos, División Finanzas, División Servicios Generales, Sección Servicios Internos, Unidad de Ropería, Oficina de Archivo y Fotocopiado; Ropería. División Recursos Humanos y Sección Informática solo secretarías	99	100%	4%
10. División de servicios generales, profesionales, administrativos, y técnicos, de la Jefatura de la División, de las Secciones de mantención eléctrica, Mecánica, Telefonistas de la Central Telefónica; Personal de Jardines y Taller de Costura. Auxiliares Generales de todos los Servicios/unidades de Divisiones Médicas y Administrativas, Dirección y Subdirecciones; Administrativos y Auxiliares Generales de las Bodegas de Abastecimiento (excepto jefatura y encargados de Bodega N° 1).	209	100%	4%

11. Personal profesional de apoyo administrativo y personal administrativo que se desempeña en la Dirección: Asesoría Jurídica, Auditoría Interna, Subdirección de Gestión y Desarrollo, Relaciones Públicas, Asesorías Administrativas, Sección Seguridad y CINFO; División Recursos Humanos; Sección Admisión; DTIC; Prevención de Riesgos; Asistencia Social al Paciente y Call Center	112	100%	4%
12. Personal profesional de apoyo administrativo y personal administrativo que se desempeña en la Subdirección Administrativa; División de Finanzas, Sección Contabilidad; División Abastecimiento: Sección Compras Nacionales y Extranjeras, Bodega de Abastecimiento, (excepto jefatura y encargados bodega N°1) y Explotación de Sistemas (DIPRECA)	45	100%	4%
1. Secretaría General	303	100%	4%
2. Administración General	70	100%	4%
3. Fiscalía	13	100%	4%
4. Contabilidad General	60	100%	4%
5. Dirección, Auditoría Interna y Organización y Métodos	22	100%	4%
6. Operación y Soporte Técnico	5	85%	2%
7. Aplicaciones en Página Web	5	100%	4%
8. Departamento de Tecnología de la Información – Imposiciones – Continuidad de la Previsión	10	100%	4%
9. Departamento de Personal	45	100%	4%
10. Relaciones Públicas	5	100%	4%
Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo		100%	

En conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.882, Oficio N° 003, de 13 de Junio de 2003 del Presidente de la República y Reglamento N° 983, del 12 de Enero del 2004, esta Dirección de Previsión suscribió el 30 de Diciembre del 2003, con el Ministerio de Defensa Nacional el Convenio de Desempeño.

A través de este Convenio, el Hospital DIPRECA comprometió 15 Equipos de Trabajo y la Dirección de Previsión formuló 10 Equipos

Los principales logros alcanzados por parte del Hospital están relacionados con la contención de costos de insumos médicos, artículos de oficina y consumos básicos, lo que implicó mejorar los procedimientos internos para alcanzar su cumplimiento.

Los logros obtenidos por parte de DIPRECA, se orientaron a realizar mejoras en la calidad de atención del usuario, mediante la disminución de tiempos de espera y la utilización del sitio web de tal manera de incorporar nueva información de uso recurrente para los imponentes, disponiendo de otro acceso para satisfacer los requerimientos de los éstos

El Convenio de Desempeño Institucional fue verificado y validado por la Sra. Auditora Ministerial de Defensa Nacional, obteniendo los siguientes resultados: El Hospital DIPRECA logró un cumplimiento total del 100% de sus metas por cada Equipo de Trabajo y la Dirección de Previsión no alcanzó el cumplimiento máximo porque un Equipo cumplió en un 85%.

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

“El servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales”.

- Avances en otras Materias de Gestión

Dentro de los resultados más relevantes durante el período 2004, se encuentra lo siguiente:

- Procedimiento Externo "Protocolos de Acuerdos"
- Durante el mes de octubre del año 2004 se formalizó el protocolo de acuerdo con el Instituto de Normalización Previsional, a objeto implementar una nueva modalidad de solicitud de certificados de imposiciones al I.N.P. Esto permitió que el Subdepto. de Continuidad de la Previsión pueda solicitar certificados de imposiciones mediante un formulario tipo, con sólo la firma de la Jefatura de la mencionada unidad, el cual se entrega por libro en la Oficina de Partes del I.N.P. durante todos los días hábiles de la semana. Además se concordaron los siguientes plazos para la confección y entrega de certificados de imposiciones por parte del I.N.P.:
 - Cinco días calendarios promedios para confeccionar certificados que sólo signifiquen actualizar certificados antiguos del I.N.P.
 - Quince días calendarios promedios, es decir, aproximadamente once días hábiles, para preparar y confeccionar nuevas certificaciones de imposiciones.
- El segundo protocolo que se realizó durante el año 2004, fue con Gendarmería de Chile, celebrado con fecha 05/10/2005, a objeto de reducir los tiempos en la tramitación de las pensiones de retiro del personal de esa Institución, dicho documento estipula entre otras materias, el tiempo en que Gendarmería deberá recopilar todos los antecedentes necesarios para la tramitación del beneficio, revisión, generación del expediente de la pensión y emisión de la información al Subdepto. Continuidad de la Previsión de Dipreca.
- Información Beneficios Previsionales :
 - Procedimiento de Derivación y Seguimiento de las Consultas
Durante el año 2004 se diseñó e implementó el Procedimiento de derivación y seguimiento de las consultas, reclamos y sugerencias realizadas por los usuarios en el Centro de Atención Integral al Imponente hacia otras unidades de la Institución. El procedimiento determina las acciones de recepción, derivación, seguimiento y tiempo de respuestas de las consultas, reclamos, sugerencias realizadas por los usuarios y establece el procedimiento para informar a las Jefaturas de Áreas cuando una de sus unidades no ha cumplido en dar respuesta a un requerimiento de un imponente en los plazos estipulados, a objeto de que esta última tome las medidas correspondiente del caso. Cabe mencionar, que el presente manual fue elaborado tomando como base legal la Ley N° 19.880, que establecen las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración Pública.
 - Políticas de Atención al Usuario y Difusión de la Información
El documento de Políticas de Atención al Usuario y Difusión de la Información se diseñó durante el primer semestre del año 2004, mediante el cual se establecieron disposiciones generales para facilitar y dar claridad a los diferentes procesos que se realizan en la entrega de información, servicios previsionales y de salud en Dipreca.
 - Informativos de Beneficios Previsionales: Durante el segundo semestre del año 2004 se diseñaron y confeccionaron 3.000 impresos, correspondientes a los beneficios de Auxilio Funerario, Préstamos y Asignación Familiar. Se mejoró y modificó el 63% de la información de beneficios previsionales contenidas en la página Web Institucional.

A partir junio 2004 se implementó la Central telefónica, mediante el cual, la funcionaria recepciona las consultas telefónicas, ingresa los datos del imponente (N° pensión o rol, nombre, N° telefónico) en el sistema computacional, indaga sobre el tema en consulta y suministra la información requerida por el usuario de acuerdo a la normativa vigente y a las disposiciones e instrucciones impartidas previamente por las unidades de la Institución. En el caso de tratarse de una consulta telefónica más específica deriva ésta a la unidad correspondiente, comunicándose personalmente con el funcionario de enlace con el C.A.I.I., instruyéndolo brevemente sobre la información requerida por el usuario, posteriormente traspasa el llamado telefónico y registra la derivación de la atención telefónica.

El Centro de Atención Telefónica Integral al Imponente permite otorgar los siguientes beneficios:

- Dar una atención personalizada a las consultas telefónicas de los usuarios.
- Registro de todas las consultas telefónicas.
- Derivación las consultas a las unidades correspondientes cuando el requerimiento del imponente trascienda a la información que otorga el C.A.I.I.
- Seguimiento de las consultas telefónicas derivadas hacia las unidades, a objeto de verificar que la consulta del usuario fue resuelta.

- **Proyectos de Ley**

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

4. Desafíos 2005

Dentro de los Desafíos principales planteadas por la Dirección de Previsión de Carabineros para el año 2005, enmarcados dentro de los objetivos estratégicos se encuentran los siguientes :

- Con el objeto de brindar un servicio de eficaz , eficiente y de calidad a los beneficiarios del sistema se plantea:
 1. Concesión de Pensión de Retiro al Personal de Gendarmería de Chile vía Web Institucional.
Este proyecto se orienta a mejorar el proceso de concesión de la pensión de retiro del personal de Gendarmería de Chile, el cual consiste en desarrollar e implementar proyecto informático que permita acceder la información para tramitar la pensión de retiro, como así mismo proporcionar información a los usuarios internos y al propio imponente acerca del estado de tramitación de la concesión de la pensión y certificados de imposiciones al personal de Gendarmería de Chile.
Por la complejidad del proyecto se planificó su desarrollo, implementación y puesta en marcha en un lapso de 2 años, comprometiendo para el año 2005, la realización del 50% del mismo.
 2. Solicitud y Pago sistematizado de Préstamos dirigidos a los imponentes
En el proceso de tramitación de los préstamos, se puede mencionar que existen tres modificaciones que mejorarán dicho proceso, la primera de ellas consiste en incorporar en la web institucional una aplicación informática que permita al personal pasivo acceder al formulario de préstamos. El segundo cambio se refiere a que el personal activo con menos de 20 años de servicios pueda acceder a través del mismo medio (Web Institucional) el formulario y pagaré para registrar los avales y la firma del Jefe de la Unidad o Notario Público cuando corresponda, lo que simplificará el procedimiento de formalización de dicho documento donde se eliminará la confección del oficio, los trámites de firma y el despacho por correo formal. Por último, se considera optimizar, el pago de los préstamos, donde se hace necesario estandarizar y masificar dicho procedimiento, el cual está orientado a sistematizar el pago de todos los préstamos en el Banco Estado, aprovechando el actual convenio que se tiene con dicha entidad bancaria para pagar las pensiones, lo que implicará modificar el actual sistema que utiliza el Subdepto. Fondo de Auxilio Social, eliminando la emisión de un cheque por cada préstamo otorgado y simplificando las actividades de despacho por correo formal.
 3. Adquisición de un sistema de imaginología digital para el Servicio Dental
En el Servicio Odontológico, se encuentra contemplada la *adquisición de un sistema de imaginología digital*. Este sistema permitirá que las radiografías obtenidas en el equipo puedan ser vistas, por los especialistas, en cualquier computador de las clínicas dentales de Dipreca, para lo cual se han instalado los puntos de red correspondientes, en el cual se instalará un pc en cada una de ellas.

Lo anterior, permitirá que al usuario no se le pierda ni deteriore la radiografía, como asimismo, conservará su nitidez. Además, ésta podrá verse en las pantallas de las Clínicas de las Oficinas de Dipreca en Provincia.

4. Proyecto "Emisión de Bonos Médicos vía WEB", cuyas fases para este año son:

- a) Licitación del proyecto, fase que termina con la adjudicación de este.
- b) Desarrollo y puesta en marcha de la primera etapa del proyecto.

5. Realizar una Campaña de Prevención en Salud Bucal destinada a los imponentes de la Dirección de Previsión de Carabineros, durante una semana, a aquellos que concurren al Servicio Médico Dental, Medicina Preventiva y a las Oficinas Regionales.

Objetivos específicos de la meta

- Dar a conocer la importancia de la Prevención de Salud Bucal desde la infancia
- Enseñar a los pacientes técnicas de cepillado.
- Enseñar a los pacientes que tanto la alimentación como la higiene bucal son fundamentales para tener una dentadura sana.

6. Realizar Campaña de Prevención de Enfermedades Cardiovasculares destinadas a los imponentes de la Dirección de Previsión de Carabineros, durante una semana, a aquellos que concurren al Servicio Médico Dental, Medicina Preventiva y a las Oficinas Regionales.

Objetivos específicos de la meta

- a) Informar y educar sobre los factores de riesgo cardiovascular y su prevención.
- b) Enseñar hábitos que conllevan a una vida más saludable y que disminuye la incidencia de los factores de riesgo cardiovascular.
- c) Instruir a los pacientes en riesgo cardiovascular en todos aquellos hábitos y/o tratamientos necesarios para mejorar dichos factores de riesgo cardiovascular.

7. Campaña de Prevención de Enfermedades de Transmisión Sexual en los imponentes de la Dirección de Previsión de Carabineros, durante una semana, a aquellos que concurren al Servicio Médico Dental, Medicina Preventiva y a las Oficinas Regionales.

Objetivos específicos de la meta

- c) a.- Educar a la población sexualmente activa en todas las medidas que deben tomarse para evitar contraer una enfermedad de transmisión sexual.
- d) b.- Educar a la población cuales son las enfermedades de transmisión sexual y su modo de contagio.
- e) c.- Promover conductas de sexo seguro.

8. Campaña de Prevención de Diabetes Mellitus y sus complicaciones, destinada a los imponentes de la Dirección de Previsión de Carabineros, durante una semana, a aquellos que concurren al Servicio Médico Dental, Medicina Preventiva y a las Oficinas Regionales.

Objetivos específicos de la meta

- a.- Educar al personal en el concepto de Diabetes Mellitus y sus complicaciones.
- b.- Enseñar hábitos que conduzcan a disminuir los factores que inciden en el desarrollo de una Diabetes y sus complicaciones.

9. Campaña de Prevención de Sobrepeso y obesidad destinada a los imponentes de la Dirección de Previsión de Carabineros, durante una semana, a aquellos que concurran al Servicio Médico Dental, Medicina Preventiva y a las Oficinas Regionales.

Objetivos específicos de la meta

- a.- Educar sobre los factores que predispone al sobrepeso y obesidad.
 - b.- Enseñar hábitos alimenticios y de vida saludable que previenen el sobrepeso y la obesidad.
 - c.- Informar sobre las enfermedades que tienen como factor etiológico la obesidad y el sobrepeso.
- Para consolidar las relaciones de coordinación cooperativa con las Instituciones vinculadas al sistema se ha definido :
 1. Cooperación Inter.-Institucional I.N.P. y DIPRECA para acceder on- line a las bases de datos de beneficiarios.

Esta iniciativa se orienta a instaurar una coordinación interinstitucional con el Instituto de Normalización Previsional I.N.P. con el objeto de establecer acuerdos para acceder a las Bases de Datos de las instituciones mencionadas, lo que permitirá disminuir la brecha entre la solicitud y la entrega del informe previsional por parte de éstos organismos, mejorando significativamente el tiempo de tramitación de reconocimiento de asignación familiar de cónyuges, padres y madres
 - Para enfrentar los cambios internos y externos y permitir la continuidad en la entrega de los productos destaca que:
 1. En lo concerniente al Área Financiera-Contable, el desafío más inmediato corresponde a lograr la meta de implementación u/o homologación del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE)

5. Anexos

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

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

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumpl e SI/NO	% Cumpli- miento5	Notas
				2002	2003	2004				
• Pensiones	<u>Eficacia/Producto</u> Tiempo promedio tramitación primer pago de pensión y/o montepío	(Suma del N° de días entre la solicitud y el pago/Total trámites realizados)	Días	25	18	16	18	Si	113%	
• Préstamos	<u>Eficacia/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación en el otorgamiento de préstamos de auxilio	(Suma N° de días entre la solicitud, aprobación y pago del préstamo/Total préstamos solicitados)	Días	3	4	3	3	SI	100%	
• Préstamos	<u>Eficacia/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación en el otorgamiento de préstamos de emergencia (RM)	(Suma N° de días entre la solicitud, aprobación y pago del préstamo/Total préstamos solicitados)	Días	1	1	1	1	Si	100%	
• Asignación Familiar	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación del reconocimiento de asignaciones familiares vía Internet	(Suma de días de hábiles reales/Total de Pensiones que ingresaron al sistema)	Días	27	15	15	20	Si	133%	
• Institucional	<u>Economía/Proceso</u> Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total	(Total gasto de operación año t/Gasto total año t)*100	%	88	86	88	90	Si	102%	

Porcentaje global de cumplimiento: 100 %

6 Se produjo una mayor disminución se debido a las siguientes acciones realizadas : se dispuso que un funcionario se abocará en forma exclusiva a la tramitación de las solicitudes de reconocimiento de asignación familiar requeridas por los pensionados y montepiadas en la Web Institucional. El Subdepto. Asignaciones Familiares realizó en forma periódica una supervisión a las unidades que se encontraban involucradas en el proceso de reconocimiento, hecho que generó constantes coordinaciones y/o consultas relativas al estado de tramitación de la solicitud de reconocimiento de asignación familiar.

• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 11 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004									
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ⁷ 2004/ 2003	Notas	
				2002	2003	2004			
Prestaciones de Salud	Tiempo de tramitación de la liquidación de beneficios médicos	(Sumatoria de número de días hábiles de la tramitación de documentos de beneficios médicos / Total de documentos de beneficios médicos)	días	120	17	12	141%		
Asistencia Jurídica	Tiempo promedio de iniciación de las gestiones judiciales	(Sumatoria de número de días para el inicio de las gestiones judiciales / Número total de pensionados patrocinados)	días		47	41	114%		
Asistencia Social	Tiempo promedio de tramitación de los Informes Sociales de montepíos compartidos de Santiago	(Sumatoria de número de días hábiles de demora en tramitación de los informe sociales de montepíos compartidos/ Total de solicitudes de informes sociales de montepíos compartidos solicitados)	días	17	16	12	133%		
Pensiones	Tiempo promedio de tramitación de las resoluciones para habilitar los primeros pagos	(Sumatoria tiempo total de Trámites de las Resoluciones con toma de razón / Total de Resoluciones con toma de razón para habilitar los primeros pagos)	días		Sin medición	117	85	137%	
Asistencia Social	Tiempo de demora en la transcripción computacional de informes sociales	(Sumatoria días de duración del proceso de transcripción / Total de funcionarias administrativas)	días		Sin medición	2	2	100%	

- Cabe señalar, que para disminuir los tiempos de la tramitación de las solicitudes de reconocimiento vía Internet se realizaron las siguientes acciones:
- Con el fin de lograr una disminución en los tiempos de tramitación del beneficio, se dispuso que un funcionario se abocará en forma exclusiva a la tramitación de las solicitudes de reconocimiento de asignación familiar requeridas por los pensionados y montepiadas en la Web Institucional.

⁷ 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.

-
- El Subdepto. Asignaciones Familiares realizó en forma periódica una supervisión a las unidades que se encontraban involucradas en el proceso de reconocimiento, hecho que generó constantes coordinaciones y/o consultas relativas al estado de tramitación de la solicitud de reconocimiento de asignación familiar.
 - El Subdepartamento de Beneficios Médicos ajustó sus procedimientos internos de las liquidaciones

• Anexo 3: Programación Gubernamental

Cuadro 12 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004			
Objetivo ⁸	Producto ⁹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ¹⁰
Desarrollar servicio WEB para publicar resultados de exámenes de laboratorio del Hospital Dipreca	Habilitar servicio de consultas de exámenes en la web institucional	Prestaciones de Salud	1º Trimestre: <i>Sin Evaluar</i> 2º Trimestre: <i>Sin Evaluar</i> 3º Trimestre: CUMPLIDO 4º Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN
Estratificar el 25 % de la población que asiste al Examen Preventivo por programa de las Instituciones adscritas al sistema	Perfil epidemiológico	Prestaciones de Salud	1º Trimestre: <i>Sin Evaluar</i> 2º Trimestre: <i>Sin Evaluar</i> 3º Trimestre: INCUMPLIDO 4º Trimestre: INCUMPLIDO
Mejorar la Gestión de los dispositivos de Atención e Información existentes en la Institución	Proporcionar respuesta eficiente oportuna y de calidad de acuerdo a los requerimientos de los Imponentes	Pensiones Asignaciones Familiares Préstamos Asistencia Jurídica Asistencia Social Prestaciones de Salud	1º Trimestre: <i>Sin Evaluar</i> 2º Trimestre: <i>Sin Evaluar</i> 3º Trimestre: CUMPLIDO 4º Trimestre: INCUMPLIDO

Observación: Es importante señalar que DIPRECA no informó los avances en los períodos 3º y 4º trimestre, ya que la información estuvo disponible en una fecha posterior a la vigencia de la aplicación web para cada uno de estos períodos.

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

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

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

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

Cuadro 13 Cumplimiento PMG 2004										
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión						Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance								
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación							ALTA	12%	
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo							MEDIANA	10%	
	Evaluación de Desempeño							ALTA	12%	
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS							ALTA	12%	
	Gobierno Electrónico							MEDIANA	10%	
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión							MENOR	5%	
	Auditoría Interna							ALTA	12%	
	Gestión Territorial Integrada									
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público							MEDIANA	10%	
	Administración Financiero-Contable							ALTA	12%	
Enfoque de Género	Enfoque de Género							MENOR	5%	

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%

Sistemas Eximidos / Modificados

Sistemas	Justificación
Gestión Territorial Integrada	<p>Justificación Eximición: RAZONES PARA QUE LA DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE SE EXIMA DEL CUMPLIMIENTO DEL AREA DE MEJORAMIENTO DENOMINADA "GESTION TERRITORIAL INTEGRADA", COMPRENDIDA EN EL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION PARA EL AÑO 20041.-</p> <p>Introducción: La Subsecretaría de Desarrollo Regional y la Dirección de Presupuestos han tenido a bien incorporar una nueva área de mejoramiento denominada "Gestión Territorial Integrada", con el objeto de considerar una perspectiva territorial en los servicios que proporciona a sus beneficiarios.2.- Características de los trabajos que se ejecutan en las oficinas regionales de Dipreca: En forma preliminar conviene indicar que DIPRECA sólo posee 6 Oficinas Regionales a lo largo del país (Iquique, Antofagasta, Viña del Mar, Concepción, Temuco y Puerto Montt), a cargo de jefes de oficina, no de directores regionales, por no ser unidades descentralizadas, en consecuencia, este servicio no tiene presencia nacional. En la Prefectura de Carabineros de la ciudad de Talca presta servicios un funcionario de Dipreca a cargo de atender las necesidades de los imponentes de la Séptima Región, con el objeto de evitar que tengan a recurrir a la Oficina Regional de Concepción, de la que depende en lo administrativo, o a la Oficina Principal. Todas las oficinas regionales están conectadas en línea y, además, poseen conexiones a Internet. Dipreca cuenta con una página web que permite a los imponentes efectuar consultas y obtener documentos Se cuenta con un manual de funciones y otro con descripción de cargos para las oficinas regionales, los cuales se actualizan con alguna periodicidad. Estas oficinas se encargan de proporcionar diversos servicios a los imponentes, a partir de procesos que se ejecutan en forma centralizada en las oficinas principales, con asiento en la Región Metropolitana, especialmente en lo relacionado con el proceso de pago de pensiones y liquidación de beneficios médicos, por lo que estas oficinas no gozan de gran autonomía, tampoco disponen de presupuesto para inversiones, sólo el mínimo necesario para gastos administrativos, tienen asignadas dotaciones mínimas de personal, dentro de los cuales no cuentan con abogados ni asistentes sociales, por lo que todas las consultas, en la medida que no puedan ser resueltas por los jefes de las oficinas regionales, deben enviarse a Santiago, y no disponen de vehículos. También es necesario destacar que las oficinas regionales mantienen contacto con las autoridades de Carabineros, Investigaciones y Gendarmería, además de los círculos de funcionarios en retiro; estos últimos están siendo capacitados para que puedan enviar los descuentos de sus afiliados a través de Internet. Del mismo modo, las oficinas regionales mantienen contacto con los profesionales y centros médicos que han celebrado convenios</p>

para la atención de los imponentes de Dipreca. Las oficinas regionales de Antofagasta y Concepción cuentan con policlínicos para la atención de los imponentes, los que se ciñen a las normas técnicas vigentes para este tipo de instalaciones; en estos policlínicos se presta atención médica, dental y de exámenes de laboratorio; la oficina regional de Viña del Mar ha contratado a varios profesionales del área de la salud, los que prestan servicios en la Prefectura de Viña del Mar. Dipreca, como servicio público, sólo puede ejecutar aquellas tareas que la ley autoriza, de ahí que en su accionar no pueda desplegar gran autonomía. Dentro de sus posibilidades humanas y materiales trata de proporcionar servicios de la mejor calidad, con el objeto de mantener satisfechos a sus usuarios, que son imponentes en servicio activo y en situación de retiro de las fuerzas de seguridad pública, además de sus cargas familiares reconocidas. Dado el marco restringido de acción, las oficinas no tienen contacto con las intendencias regionales ni con otros servicios públicos. También debe considerarse que los productos y servicios que entrega DIPRECA tiene las mismas características a lo largo del país y no existen diferencias particulares para cada región. Finalmente, los encargados de las Oficinas Regionales no tienen participación en el Gabinete Regional Ampliado.3.- Otra consideración relevante: Conviene recordar que cuando se activó la meta de Desconcentración, por las mismas razones aquí invocadas, DIPRECA fue eximida de cumplirla. 4.- Conclusión final: Por todas las consideraciones planteadas, DIPRECA estima que debe ser eximida de participar en esta meta.

Cuadro 14			
Cumplimiento PMG años 2001 - 2003			
	2001	2002	2003
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	90%	100 %	88 %

• Anexo 5: Transferencias Corrientes

Cuadro 15 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 200411 (M\$)	Presupuesto Final 200412 (M\$)	Gasto Devengado ¹³ (M\$)	Diferencia ¹⁴	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
FONDO SERVICIO ODONTOLOGICO					
Gastos en Personal					1
Bienes y Servicios de Consumo	45.400	49.280	32.715	- 3.880	
Inversión Real	10.000	10.000	3.232	0	
Otros ¹⁵	515.352	590.720	562.050	-75.368	
TOTAL TRANSFERENCIAS	570.752	650.000	597.997	-79.248	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
FONDO MEDICINA PREVENTIVA					
Gastos en Personal	45.000	58.910	60.486	-13.910	
Bienes y Servicios de Consumo	35.000	54.119	57.711	-19.119	
Inversión Real	80.000	23.920	24.704	56.080	
Otros ¹⁶	656.287	851.411	777.437	-195.124	
TOTAL TRANSFERENCIAS	816.287	988.360	920.338	-172.073	

11 Corresponde al aprobado en el Congreso.

12 Corresponde al vigente al 31.12.2004.

13 Incluye los gastos no pagados el año 2004.

14 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

15 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

16 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

NOTAS EXPLICATIVAS CUADRO N° 15

NOTA 1 : DENTAL

El mayor Incremento respecto de Presupuesto Inicial y Presupuesto Final corresponde a una mayor demanda de atenciones dentales, las cuales fueron cubiertas con el mayor ingreso producido.

Asimismo los devengamientos, corresponden a gastos por mantenciones y servicios, los cuales serán cancelados durante el ejercicio 2005.

NOTA 2 : PREVENTIVA

Al comparar el Presupuesto Inicial y Presupuesto Final corresponde a las diferencias en el personal de planta, en el ítem 22 a la realización de exámenes a postulantes y finalmente en inversión a compras no previstas.

• Anexo 6: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 16 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹⁷		Avance ¹⁸	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1.15	1.04	110.58	
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	5.83	8.19	140.48	
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.29	0		
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.29	0		
• Retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	5.25	7.6	144.76	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0.58		
• Razón o Tasa de rotación	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	5.8	7.02	121.03	
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	21.28	21.34	100.28	

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

18 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

Cuadro 16
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

		2003	2004	
Grado de Movilidad en el servicio				
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	0	0	
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	61.80	71.80	116.18
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.				
Porcentaje de becas ¹⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	1.73	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	5.99	3.83	156.39
Grado de Extensión de la Jornada				
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	3.17	2.01	157.71
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del Desempeño²⁰ 	Lista 1 % de Funcionarios	100	99.96	100.01
	Lista 2 % de Funcionarios		0.004	
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 3 % de Funcionarios			
	Lista 4 % de Funcionarios			

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

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