

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2010

CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL (CAPREDENA)

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2010.....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010.....	5
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios.....	10
3. Desafíos para el año 2011.....	19
4. Anexos.....	22
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	23
Anexo 2: Recursos Humanos.....	27
Anexo 3: Recursos Financieros.....	32
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010.....	52
Anexo 5: Compromisos de Gobierno.....	58
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	59
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010.....	60
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	61
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	62
Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.....	63

1. Presentación

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional, CAPREDENA, es un Servicio público descentralizado dependiente del Ministerio de Defensa en términos de funcionamiento administrativo y vinculado al Ministerio de Trabajo a través de la validación presupuestaria. Su misión es administrar eficaz y eficientemente el sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas, entregando servicios previsionales, de salud, de asistencia social y financieros, orientados a los requerimientos de sus cliente(a)s.

Las principales funciones que desarrolla CAPREDENA son: pago de pensiones, desahucio, cuota funeraria, bonificaciones de los gastos médicos, prestaciones de salud, y beneficios de asistencia social. Para la realización de estas tareas, cuenta con una dotación de 411 funcionarios, donde el 75% se desempeñan en la Casa Matriz, y el resto desplegado en las Agencias de Iquique, Valparaíso, Concepción, Valdivia, Punta Arenas y las Oficinas Regionales de Arica, Antofagasta, Talca y Puerto Montt.

CAPREDENA cuenta con 103.818 usuarios, compuestos por 61.815 hombres y 42.003 mujeres; concentrados geográficamente de preferencia en la Región Metropolitana. En el año 2010 se gestionó un total de \$776.417 millones de pesos por concepto de pago de sus beneficios previsionales, de los cuales el 88% corresponde al pago de pensiones.

Su principal cliente es el personal pasivo de las Fuerzas Armadas y sus cargas familiares, a quienes durante el año 2010 se les pagó 1.242.521 pensiones. Por otra parte, del personal activo, se recibió y administró cotizaciones previsionales por un monto aproximado de 18 mil millones de pesos.

La gestión de CAPREDENA se ha orientado a alcanzar los máximos niveles de satisfacción de los clientes, mediante la entrega oportuna y eficiente de las prestaciones que le competen como administradora del sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas. En esa línea, se pretende lograr crecientes estándares de calidad, mejorando continuamente la gestión de cada uno de los servicios que entrega como Institución. Un ejemplo de esto es que para el año 2011 se contempla como desafío la implementación de un nuevo Reglamento de Préstamos Habitacionales, el cual permitirá focalizar los créditos a las familias de mayor necesidad, y se introducirá un aspecto modernizador al proceso de postulación, ya que se podrá realizar a través de internet.

Otro aspecto a relevar es que, en el Área de Operaciones, pudo realizar pareos masivos trimestrales de la información de beneficiarios con el Servicio de Registro Civil y cruzar datos de manera periódica con el Servicio de Impuestos Internos para controlar la correcta entrega de beneficios.

En el ámbito de la gestión institucional, en el período se logró la mantención de la certificación de los Sistemas de Planificación y Control de Gestión, Auditoría Interna, Evaluación del Desempeño, Capacitación, Sistema Integral de Información y Atención al Ciudadano, Compras y Contrataciones Públicas e Higiene, Seguridad y mejoramiento de Ambientes de Trabajo, dando alcance regional en el marco de los procesos de modernización de la Gestión. Para el año 2011 se contempla como desafío la certificación por primera vez de los productos estratégicos institucionales.

Respecto de los Proyectos Institucionales, durante el último año se elaboraron diversos diagnósticos sobre la forma, pertinencia y eficiencia de los servicios. Los resultados, evidenciaron la necesidad de renovar las definiciones estratégicas y replantear los desafíos. Con esta base, se ha formulado una estrategia institucional que se concentra en los clientes y sus necesidades. Ésta estrategia apunta a un modelo simplificado, que instala las necesidades de los beneficiarios como base de la gestión y que se compone de cuatro elementos: un modelo integral de atención de clientes, un sistema de concesión de beneficios, un sistema de pago y recaudación, y un sistema de apoyo a la gestión. Para lo anterior, se cuenta con un aporte presupuestario extraordinario de \$ 674.572 miles. En la actualidad se encuentran en proceso licitatorio las etapas de diseño del Sistema Integrado de Concesión y Pago de Beneficios y del Sistema de Atención Integral a Clientes.

A fin de avanzar en la incorporación de un modelo integral de atención al cliente, se logró implementar en la Agencia del Bío Bío. Los canales de contacto y la estandarización de protocolos de atención resultaron muy bien evaluados por los beneficiarios.

En el año 2010, se concluye el proceso de incorporación de directivos mediante el sistema de Alta Dirección Pública, lo que permitirá proveer de los recursos humanos competentes para enfrentar las necesidades crecientes de la población que atiende esta Institución Previsional.

Los desafíos para el año 2011 se centrarán en el mejoramiento de la calidad de atención y provisión de bienes y servicios para los usuarios, considerando diversas iniciativas que irán desde fases diagnósticas hasta la implementación de proyectos y acciones que tienen como énfasis la mejora en la calidad y oportunidad en la entrega de nuestros de beneficios.



Patricio Coronado Rojo
Vicepresidente Ejecutivo

PATRICIO CORONADO ROJO
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL

2. Resultados de la Gestión año 2010

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010

En el año 2010 la institución se orientó al fortalecimiento de la gestión interna para la optimización y eficiencia en la entrega de productos y servicios a sus usuarios. En este ámbito, cabe destacar los avances de los siguientes desafíos:

1.- “Establecer un Modelo Integral de Atención al Cliente, en un periodo de 3 años”. Durante el año 2010 se avanzó en el diseño del modelo y en la implementación de éste en algunas Agencias. Su objetivo es incrementar los niveles de satisfacción en la atención, a través de la integración de los canales de contacto, la estandarización de los protocolos de atención y la gestión activa de la demanda de público, la que en el caso de CAPREDENA posee un carácter estacional. Cabe señalar que la nueva Agencia Regional de Biobío, ya se encuentra trabajando con esta metodología, la que ha resultado bien evaluada por el público.

2.- “Implementar un Sistema de Postulación de Préstamos Habitacionales a través de Internet”: se desarrollaron las primeras fases para poner en marcha esta aplicación, es decir, Análisis General (Amplitud y Límites), Levantamiento de requerimientos, Análisis de Requerimientos, Diseño y Construcción.

Para el mes de junio del año 2011 se ha comprometido la puesta en marcha de esta aplicación.

3.- “Implementar actividades asociadas a la captación de adherentes y concreción de actividades vinculadas a la recuperación de deuda del Fondo de Medicina Curativa, de tal forma que la tasa de desafiliación no supere el 3,8%”: se desarrollaron actividades tendientes a la promoción de la salud en distintos grupos objetivos, sin embargo, no fue posible alcanzar la meta de desafiliación comprometida (3,8%), ya que dicho índice alcanzó el 3,9%, explicado por el incremento porcentual de un mayor número de fallecidos. Respecto a la recuperación de crédito, se efectuó un plan centrado en el diagnóstico y en la revisión de los recursos que el área responsable tenía para realizar las tareas operativas, de lo cual se obtuvo como resultado la modificación de procesos tendientes a agilizar las tareas de cobranzas.

4.- “La detección y tipificación de la población vulnerable de la jurisdicción de la Casa Matriz”, no fue abordada durante el periodo atendiendo la necesidad de reasignar los recursos presupuestarios que demandó la reconstrucción de la Agencia de Talcahuano, destruida por del terremoto y tsunami que

afectó a la Región, el 27 de Febrero del 2010. Las nuevas dependencias fueron inauguradas el 18 de Agosto, situadas en pleno barrio cívico de Concepción.

5.- “Compromisos establecidos a través de los Indicadores de Desempeño,”: se alcanzó el 90%, (detalle expresado en Anexo N° 4).

Sólo el indicador relativo a la satisfacción de los usuarios no alcanzó su meta explicado porque la meta establecida para el año 2010 fue proyectada en función de los resultados del año 2008 (95,2%), sin embargo durante el año 2009 se resolvió modificar la metodología muestral y se efectuaron regularizaciones de beneficiarios de asignaciones familiares, ambos hechos influyeron negativamente sobre los niveles de satisfacción (82,9%) situación que no pudo ser evidenciada en la proyección de la meta para el año 2010.

Existen dos indicadores con sobrecumplimiento el primero de ellos es el tiempo promedio de tramitación de préstamos habitacionales, cuyo sobrecumplimiento alcanzó el 13%, explicado por el menor número de expedientes tramitados comparados con el año 2009 (disminución 9,9%). El segundo indicador corresponde a las ayudas sociales las que se vieron incrementadas en un 484%, debido a la gran cantidad de demanda que recibió la Institución originada por lo beneficiarios que se encontraban damnificados en la zonas afectadas por el terremoto del 27 de Febrero, para cubrir estas necesidades CAPREDENA generó de beneficios sociales, que correspondieron principalmente a cajas de alimentos no perecibles para las familias en situación de vulnerabilidad social y ayudas catastróficas en dinero, para aquellas familias que tuvieron pérdidas importantes y/o completas de sus viviendas.

6.- CAPREDENA para el período 2010–2012 se ha propuesto fortalecer su gestión interna, mediante la ejecución de un Plan cuyos ejes principales son la implementación Institucional del Modelo de Gestión de la Calidad y Riesgos, el mejoramiento de los controles y seguimiento de los Programas de Mejoramiento de la Gestión y los Convenios de Desempeño Colectivo y la Restructuración Orgánica de Servicio que considere una nueva Ley de Planta y el estudio de su financiamiento.

El Plan de Fortalecimiento de la Gestión Interna para el año 2010 consideró la elaboración del Diagnóstico y el Diseño del Programa de Trabajo.

El Programa de Trabajo contempla, entre sus principales actividades, las siguientes:

- a) Implementar actividades de inducción y capacitación en materias de Gestión de Riesgos y Calidad.
- b) Analizar el actual Sistema de Gestión de Calidad Institucional, Gestión de Riesgos y Sistema de Información para la Gestión implementando un Programa de Trabajo para unificación y simplificación de sus procedimientos.

- c) Incorporar tecnologías de la información que soporten los nuevos requerimientos derivados de la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y Gestión de Riesgos y que permitan utilizar los datos disponibles en los sistemas informáticos corporativos, para la generación de información útil y oportuna para la toma de decisiones.
- d) Identificación de entidades relacionadas (Ministerio de Defensa, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Asociaciones de Funcionarios, etc.) y sus intereses frente al proyecto de Ley Orgánica y Ley de Planta.
- e) Diseño técnico de propuesta de estructura orgánica y Ley de Planta.
- f) Aplicación de mecanismos de “empleabilidad y colocación interno”
- g) Estudio de costo y financiamiento.

7.- Respecto a los Compromisos Gubernamentales, particularmente aquellos vinculados al Marco de Calidad establecido por la DIPRES, CAPREDENA logró la recertificación de los Sistemas de Planificación y Control de Gestión, Auditoría Interna, Capacitación, Evaluación del Desempeño, Compras y Contrataciones, Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, y SIAC, con alcance regional cuando correspondió, por ISO 9001:2008. Al mismo tiempo se avanzó en la incorporación al Marco de Calidad con la implementación de ISO 9001:2008 en los primeros Productos Estratégicos, esto es Beneficio de Desgravamen, Bonificación Pago Contado, Préstamos de Auxilio, Préstamos Habitacionales, y Préstamos de Asistencia Social, los cuales deben obtener su certificación durante el año 2011.

Durante el año 2010, también se dio de cumplimiento al 100% los compromisos contenidos tanto a los Programas de Mejoramiento de la Gestión, como a los Convenios de Desempeño Colectivo.

8.- De acuerdo al desafío establecido para el año 2010 respecto a desarrollar procesos exitosos de concursabilidad de los cargos de 2º nivel jerárquico hasta completar el 100% de estos, podemos decir que durante el año 2010 se concursaron nueve cargos del segundo nivel, según el mecanismo de Alta Dirección Pública. De esta forma las Divisiones de Auditoría, Fiscalía, Operaciones, Jurídica, Personal, la Gerencia General, Finanzas, Informática y la Dirección de los Centros de Salud y Rehabilitación se agregaron a los concursos desarrollados previamente, y en la actualidad el 100% de los cargos del segundo nivel jerárquico de Capredena han sido provistos por el Sistema de Alta Dirección Pública.

9.- El proyecto para implementar un Sistema de Acreditación en los Centros de Salud de CAPREDENA, se ha ejecutado conforme a los establecido en el Programa de Acreditación, dando cumplimiento a todas las actividades que conforman su Hito N°1, referido al Diagnóstico de realidad de los Centros de Salud en relación a los requisitos establecidos por la Autoridad Sanitaria, adicionalmente la ejecución del Programa de Trabajo que corresponde al Hito N°2 del proyecto.

En este contexto, se da a conocer las actividades emprendidas:

- Conformación de Equipos de Trabajo: Esta actividad se llevó a cabo de manera transversal, en función de los ámbitos y competencias requeridas para el proceso de autoevaluación, otorgándose a los miembros de los equipos una capacitación interna respecto de la norma de acreditación dispuesta por el Ministerio de Salud.
- Aplicación de pautas de autoevaluación: Esta actividad fue realizada por los Equipos de Trabajo, en todas las instalaciones sanitarias de la Caja, aplicando la pauta de cotejo puesta a disposición por la Superintendencia de Salud. Los informes de autoevaluación, con el respectivo levantamiento de brechas y costos asociados, fueron elaborados por cada Instalación.
- Elaboración del Programa de Trabajo: A partir de los informes de autoevaluación, se procedió a elaborar el Programa de Trabajo, cuya ejecución corresponde al Hito N°2 del Programa de Acreditación de los Centros, el cual, respecto del año 2010, se cumplió en un 94,1%.

Por otra parte, al término del año 2010 se procedió a efectuar una licitación pública para la contratación de una asesoría destinada a evaluar el estado de avance del proceso al interior de las instalaciones sanitarias de CAPREDENA, y proponer las acciones y medidas correctivas que permitan el logro de la Acreditación ante la Superintendencia de Prestadores.

Políticas Funcionarias

En el ámbito de la selección, resalta la implementación paulatina de concursos de reclutamientos externos como vía de ingreso del personal a contrata y código del trabajo. Este lineamiento implica disponer de un equipo profesional en que se privilegie, tanto en la provisión de los cargos como en el desempeño de los mismos, las competencias profesionales y la idoneidad, por sobre otras consideraciones.

En esta misma línea de acción durante el año 2010 se terminó de proveer todos los cargos de Alta Dirección Pública correspondientes al segundo nivel jerárquico, direccionando los procesos de reclutamiento y selección hacia el marco modernizador prospectado por el Estado, en que los procesos de selección, permiten la profesionalización, modernización y transparencia en la gestión pública. Para llevar a cabo todos estos procesos, se ha utilizado el portal de empleos públicos, difundiendo y permitiendo que la ciudadanía conozca y postule a los procesos.

En cuanto a la implementación de acciones en el marco del código de las buenas prácticas laborales, durante el año 2010 se actualizaron los procedimientos de acoso sexual y laboral, fusionándose en uno sólo, habiendo sido difundido al personal de la Institución, a través de OVP N° 117 de fecha 10 de septiembre de 2010.

Siempre en el marco de permitir una mejor conciliación parental y laboral, se implementó, gradualmente y en forma voluntaria, la jornada laboral flexible, de modo de facilitar la compatibilización de las responsabilidades laborales con la vida familiar. Esta actividad fue difundida a todo el personal a través de OVP N° 26 de fecha 21 de abril de 2010.

En materia de capacitación se perfeccionó al 85% de la dotación de CAPREDENA, ejecutándose un 96% del presupuesto, donde el 65.24% se ejecutó en Casa Matriz y el 34.76% en regiones.

2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

A continuación se presentan algunos de los aspectos más relevantes de la gestión realizada por esta Institución, durante el año 2010.

Clientes

Cobertura y acceso a los Servicios Institucionales

En cuanto a la cobertura y acceso a los servicios institucionales, CAPREDENA ha centrado su accionar en dos aspectos, el primero de ellos dice relación con reforzar la difusión de los productos institucionales al personal activo y pasivo de las Fuerzas Armadas, en el caso del personal pasivo además se han realizado acciones de acercamiento en aquellas comunas y regiones sin presencia institucional, a través de oficinas móviles. Cabe señalar que durante el primer semestre del año, este tipo de atención cobró relevancia para nuestros/as usuarios/as, ya que permitió estar presente frente a los difíciles momentos que se vivieron en las zonas devastadas por el terremoto del 27 de febrero.

El segundo aspecto dice relación con mejorar la forma en la que se entregarán los servicios institucionales a nuestros/as clientes/as y usuario/as, a través del diseño e implementación de un nuevo Modelo de Atención de Clientes.

Atención al Usuario

Durante el año 2010 se realizó la medición de la satisfacción de los ciudadanos/as, a través de la aplicación de una encuesta en las dependencias institucionales (Casa Matriz y Agencias regionales). En esta oportunidad se aplicaron 1910 cuestionarios, con un margen de error de un 2.24% y un nivel de confianza de un 95%. De los resultados obtenidos se destaca que un 87% de los encuestados/as evaluó el servicio con notas 6 y 7, en relación al último trámite realizado. Por otra parte el 61% de los encuestados/as considera que la institución en términos de servicio, está mejor respecto del año 2009. Esta medición incorporó por primera vez una evaluación de los productos estratégicos, lo que permitirá focalizar los esfuerzos en mejorar aspectos de tramitación e información de los mismos.

Perspectiva de Género 2010

Durante el período la institución implementó acciones orientadas a lograr una mayor equidad e igualdad en la entrega de productos y servicios a los beneficiarios/as, entre las que se cuenta la identificación de los perfiles de usuarios/as de los productos estratégicos asociados a Servicios Financieros (préstamos de auxilio y de asistencia social) y Servicios Sociales (Ayudas Sociales) con la finalidad de realizar una gestión orientada a las necesidades detectadas para cada segmento.

En el marco de la transversalización de la perspectiva de género en el área de salud, se ejecutaron actividades orientadas a la prevención de enfermedades frecuentes en hombres y mujeres, lo cual

se realizó a través de la página web institucional, charlas informativas, campaña preventiva de salud y entrega de folletos informativos en canales de atención de público de CAPREDENA. Al mismo tiempo se realizó un estudio respecto a las prestaciones más frecuentes en la/s adulta/os mayores, usuaria/os del sistema de Salud CAPREDENA, con la finalidad de identificar alternativas de acción que den respuesta a las necesidades diferenciadas detectadas.

Por otra parte se estableció un programa de difusión de los productos y servicios institucionales y de los avances en la incorporación de perspectiva de género, destacando la creación de un banner con información de equidad de género, de manera de relevar los logros obtenidos en el PMG y difundir las estadísticas institucionales desagregadas por sexo.

En materia de gestión interna, se destaca la implementación de acciones de capacitación en género dirigidas a lo/as jefaturas y encargados/as de género por áreas operativas de modo de desarrollar competencias para realizar análisis de información con enfoque de género desde las políticas públicas, focalizadas en la acción de CAPREDENA.

Perspectiva Territorial

El año 2010, CAPREDENA avanzó en la incorporación de la perspectiva territorial en sus productos estratégicos, centradas en tres ejes: acceso, difusión y distribución.

Respecto al acceso, se implementaron Oficinas Móviles (atención en terreno) en zonas alejadas de las Agencias, Oficinas Regionales y de la Casa Matriz, abarcando un total de 13 localidades, obteniendo en promedio un 99% de satisfacción con esta iniciativa. Por otra parte se capacitó e incorporó a dos nuevas Agrupaciones de Personal en Retiro de las Fuerzas Armadas en la emisión de Órdenes de Atención Médica, lo cual se traduce en que nuestros/as usuarios/as de las comunas de Villa Alemana y Angol, podrán solicitar directamente en tales entidades este documento.

Para mejorar la difusión de los productos y servicios se realizaron actividades tales como: talleres para actuales y futuras beneficiarias de las regiones de Tarapacá y Valparaíso; Charlas para personal en servicio activo en las ciudades de Calama, Angol, Victoria, La Unión, Valdivia, Puerto Varas, Puerto Montt y Castro y la ejecución de un seminario para pensionados de la ciudad de Arica.

En cuanto a la distribución de los productos estratégicos, se ejecutaron cursos de capacitación y talleres en zonas alejadas de las Agencias Regionales en materias tales como: "Computación básica" y "Electricidad Automotriz Básica" en las comunas de Tocopilla, Osorno y Puerto Natales. El total de beneficiados/as con esta iniciativa fue de 40 usuarios/as.

Con respecto al fortalecimiento territorial CAPREDENA trabajó en complementariedad con el Consejo Nacional para el Control de Estupefacientes de las Regiones de Tarapacá y de Arica y Parinacota, el Servicio Nacional de la Mujer de Valparaíso, el Servicio Nacional del Adulto Mayor de la Región de Los Lagos y con la Gobernación de la Región de Magallanes, permitiendo con ello la

implementación de programas orientados a mejorar las competencias, conocimientos y la calidad de vida de nuestros/as usuarios/as asentados en diferentes puntos de nuestro país. Por otra parte se trabajó con los distintos Gobiernos Regionales, a través de la plataforma Chileindica, publicándose en ella información relevante respecto al pago de pensiones y entrega de beneficios sociales.

Pensiones

El Pago de Pensiones es el principal producto estratégico, lo que se refleja en el porcentaje del Presupuesto institucional asignado, alcanzando un 83,96% para el año 2010.

Durante este año se pagaron un total de 1.242.521 pensiones, con un promedio de 103.543 casos mensuales. El monto promedio mensual de las pensiones pagadas es de \$ 571.074, lo que corresponde a un gasto anual de MM\$685.288 aprox., efectuándose su pago a través de depósitos en cuentas bancarias en un 69,92% de los casos y pago en efectivo en el 30,08% restante.

El indicador de desempeño “tiempo promedio de tramitación de los primeros pagos de pensiones de retiro”, se mantuvo para el año 2010 en 45 días, no obstante el aumento en el número de casos procesados de 1.558 en el año 2009 a 1.702 casos el año 2010, que implicó un 9,2% de aumento.

El indicador “tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión”, destaca por la disminución obtenida en el año 2010 en comparación con el período anterior, lográndose una baja a 31,7 días promedio, lo cual supera a los 38 días alcanzados en el año 2009. El resultado es consecuencia, del aumento en el número de pareos masivos efectuados con el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCI), (en el año 2009 se efectuaron dos pareos, mientras que en el 2010 se realizaron tres), y de la gestión relativa al procesamiento de los resultados obtenidos de dichos pareos. Por otra parte, se han mantenido las tareas de análisis de documentación devuelta por los Bancos pagadores de pensión, dentro del cual se incluye la revisión de cada caso a través del sistema de consulta en línea a la base de datos del SRCI, lo que ha permitido detectar fallecimientos con mayor anticipación.

Adicionalmente se realizó un pareo con el Servicio de Impuestos Internos, detectándose todos los casos de cargas familiares que no cumplían con los requisitos para el otorgamiento de asignación familiar (1.128 casos). Producto de este control se logró la suspensión y/o regularización de un 96,8% de las asignaciones familiares irregulares informadas por el SII, es decir, 1.092 casos.

Imposiciones

El Pago de Desahucio representa el segundo producto estratégico para CAPREDENA, con un porcentaje del Presupuesto institucional aproximado de un 4,09%. Durante el año 2010 este Fondo registró un total de 2.115 pagos por concepto de Desahucios, lo que implicó desembolsos del orden de los MM\$40.780, más 1.307 devoluciones de imposiciones para aquellos imponentes que no

cumplieron los requisitos para acceder al beneficio anteriormente señalado, lo que representó un desembolso adicional de MM\$617.

Respecto al Tiempo Promedio de Pago de Desahucio, durante el 2010 alcanzó un promedio de 29.57 días, superando la meta establecida de 32 días, lo que implicó un avance respecto al año anterior, ya que el promedio obtenido en el 2009 fue de 31.79 días. Esto se explica ya que, si bien hubo un aumento de un 11,61% del número de casos, la variación positiva de la sumatoria de días de trámite de pago, sólo fue de 3.82%.

En el indicador referido al Tiempo Promedio de Pago de Devolución de Imposiciones para Desahucio, se observó un descenso desde 29.31 días el 2009 a 28,76 días el año 2010, superando la meta establecida de 33 días. Esto debido a que el número de devoluciones pagadas disminuyó sólo en un 1%, mientras que la sumatoria de días de trámite de devolución de imposiciones, lo hizo en un 2.81%.

Durante el año 2010 se pagaron 364 Bonos de Reconocimiento, lo que implicó un monto total de MM\$5.573. Si bien se logró superar la meta de 8 días promedio, se observó un aumento en el tiempo promedio de tramitación, pasando de 6.4 días promedio en el 2009, a 6,91 días promedio el año 2010. Esto básicamente por el aumento de casos pagados durante el 2010, con relación al 2008 (328) y 2009 (329). Aún así se mantiene el efecto positivo que tuvo la readecuación del proceso administrativo para la revisión de los expedientes con que se liquidan los documentos valorados que se realizó en el 2009, ya que en el 2008, cuando aún no se había realizado esta readecuación, el promedio fue de 7.6 días.

Por último, cabe destacar el comportamiento del indicador Tiempo Promedio de Tramitación de Certificados de Imposiciones con una baja sostenida en los días de demora de 17,27 días promedio en 2008 a 14,59 días promedio en 2009 y 13,20 días promedio en 2010. Esto dado a una mayor eficiencia en el proceso, ya que si bien el número de certificados emitidos aumentó en un 3.45% desde el 2009 al 2010, los días de tramitación de los mismos, disminuyeron en un 6.38%.

Durante el último año es importante destacar, en el área de Imponentes, la mantención de la digitalización de la documentación de reconocimiento de años y de imposiciones, la implementación de las bases de registro de imposiciones, la explotación y migración del sistema de registro y control de imposiciones del personal en servicio activo imponente de esta Institución, la implementación de un procedimiento de revisión y actualización de la cuenta corriente de desahucio y la coordinación con las Administradoras de Fondos de Pensiones y el Instituto de Previsión Social que ha permitido parear la información existente de los Bonos de Reconocimiento y su posterior revisión, con el objeto de completarla y unificarla.

Mención especial recae sobre el sistema de Registro y Control de Imposiciones, el cual ha permitido a la fecha poner en funcionamiento los controles sobre los ingresos de cotizaciones previsionales y

la correcta aplicación de la normativa vigente, de su correcta operatoria y la integración total de las distintas unidades que cuentan con personal imponente en Capredena. Se avanzará en poblamiento de los datos históricos de los imponentes y la posterior automatización de los procesos.

Beneficios Sociales y Financieros

Los beneficios sociales y financieros representan 3,33% del presupuesto institucional, convirtiéndolo en el tercer grupo de productos estratégicos para la organización.

Respecto de los Préstamos de Salud, el Fondo de Medicina Curativa cubrió 368.678 casos, que implicaron créditos por MM\$12.253. Dicho Fondo administró una cartera promedio de MM\$12.495 de la cual recuperó un promedio mensual de MM\$510 por concepto de dividendos. A este monto se deben agregar los ítems de traspaso por seguros complementario y desgravamen; abonos por pago deuda y bonificación extraordinaria, lo que sumado significa un total de MM\$939 de recuperación, que se traduce en una tasa de recuperación de 7.5%, superior a la del 2009 que alcanzó el 6,4%, que se explica por mayores abonos directos a la cuenta corriente.

En relación a los préstamos del Fondo de Auxilio Social, se tramitaron 841 préstamos habitacionales totalizando MM\$7.796, con un aumento de un 3.2% en la cantidad de casos y una disminución del monto total de un 4,8% respecto del 2009, esto explicado por el cambio en las necesidades de los clientes productos del terremoto del 27 de Febrero. Es así como los préstamos de adquisición de vivienda cayeron en un 12% y un 7.3% en los montos, alcanzando sólo las 355 solicitudes, las que fueron tramitadas en un promedio de 36,21 días, disminuyendo el plazo comprometido para el 2010 en un 16%. Otra contracción la experimentaron los préstamos para Ampliación con un -54.2%, pasando desde 72 casos el 2009 a 33 casos el 2010. El efecto opuesto se vio en los Préstamos de reparación, ya que estos aumentaron en 24.7%, pasando desde 341 casos el año 2009 a 453 casos el 2010.

En cuanto a los préstamos de auxilio (27.371 créditos, por un total de MM\$14.466), obtienen un incremento de un 21.4% en el número de casos y un 66% en los montos. Esto se explica por la colocación de los Préstamos de Auxilio de Emergencia, estos fueron implementados con un monto máximo de \$3.000.000 con un plazo especial de hasta 36 meses, y se eliminó el periodo de carencia para solicitar este beneficio. Lo anterior con el fin de paliar los costos derivados del ya referido terremoto del 27 de Febrero de 2010 para nuestros usuarios afectados.

Por otra parte el Fondo de Auxilio Social logró un 99.89% de recuperación de la cobranza, hecho que se ha mantenido constante desde el 2008.

La Institución, a través del Departamento de Asistencia Social, ha implementado variados Programas de Beneficios, a fin de contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de lo(a)s beneficiario(a)s con mayor vulnerabilidad social. Es así, que a través del área social durante el

período año 2010, con cargo al Ítem Presupuestario de Menores, Ancianos e Incapacitados, el cual contó con un presupuesto anual de MM\$584, se cursaron a nivel nacional un total de 23.565 prestaciones, destinadas al otorgamiento de ayudas económicas y/o sociales a pensionado(a)s y montepiado(a)s que presentaban situaciones de vulnerabilidad y riesgo social.

Durante el año 2010 debido a la catástrofe natural ocasionada por el Terremoto y posterior tsunami ocurrido el 27 de Febrero, CAPREDENA a través del Departamento de Asistencia Social, implementó medidas de emergencia inmediata para ir en apoyo de sus beneficiario(a)s damnificados, para ello personal del Departamento concurrió a las zonas más afectadas, tales como de la Región del Bio Bio, del Maule, y localidades de la Región de Los Ríos y Región de La Araucanía, oportunidad en que se proporcionó apoyo profesional a imponentes afectados, distribuyéndose cajas con víveres y tarjetas Git-Card, para adquirir artículos de primera necesidad. Además, en los casos más críticos, se otorgaron Ayudas Catastróficas consistente en dinero efectivo, previa evaluación de antecedentes que acreditaban los daños y pérdidas que sufridas, logrando favorecer a 1.001 familias.

Para llevar a cabo estas gestiones, fue necesario restringir de manera importante los recursos que se habían programado para los Programas de Capacitación a nivel nacional, lográndose beneficiar sólo a un total de 315 beneficiario(a)s, en técnicas de oficio como: Administración de Edificios, Formación de Guardias, Computación Básica, Manejo de Estrés, Taller de Yoga Nivel Medio, Taller de Electricidad Automotriz Básico, Taller de Coctelería y chocolatería, entre otros.

Finalmente, el área social a nivel nacional otorgó 8.700 Préstamos de Asistencia Social, con un monto anual de MM\$650, montos que fueron en ayuda de nuestro(a)s usuario(a)s con mayor necesidad y vulnerabilidad social.

Sistema de Salud

El Sistema de Salud se encuentra integrado por el Fondo de Medicina Curativa (FMC), destinado a recaudar las cotizaciones de salud para otorgar cobertura financiera a prestaciones asociadas a la recuperación de la salud, adicionalmente cuenta con un Seguro Complementario, denominado Fondo Solidario, que permite el acceso al crédito, cubriendo siniestros de desgravamen y de bonificación complementaria a gastos generados por concepto de hospitalizaciones. Por otra parte el Sistema contempla una red de prestadores entre los cuales se encuentran los Centros Salud de CAPREDENA, Instalaciones Sanitarias de las FF.AA y Convenios de Libre Elección. En tal sentido en diciembre del 2010 se diseñó una aplicación que permite a estos prestadores validar vía web información de los beneficiarios y que a su vez influirá positivamente en la entrega de los servicios.

La situación actual del FMC es de equilibrio entre los montos recaudados y las bonificaciones entregadas. El número de cotizantes actuales es de 30.646 personas. Esta cifra posee una variación del -3,9% respecto al año 2009, explicada por el mayor número de cotizantes fallecidos.

Las bonificaciones efectuadas por el FMC durante el año 2010 alcanzaron un total de 419.446 casos, con una variación de -10,75% respecto del 2009, explicado por la disminución de cotizantes y por la menor frecuencia de uso de prestaciones. El monto involucrado alcanzó los MM\$ 5.093 para el año 2010, menor en un 7,1% comparado con el año 2009. Por otra parte el Fondo Solidario entregó cobertura en 12.822 casos por concepto de Seguro de Desgravamen y bonificaciones complementarias, que implicó desembolsos por MM\$2.460 cifra que comparadas con el año 2009 presentan una variación de 6,7% medida en número de casos y de un 36% en montos..

El indicador “tiempo promedio de pagos por concepto de reembolsos diferidos” presentó para el 2010 un promedio de 4,21 días, cifra inferior a la del 2009, que promedió 4,68 días y cuya meta era de 4,2 días, la mejora del indicador se explica por un cambio de criterio sobre el universo de casos, generando un menor número de casos pero incrementando su complejidad lo cual ha significado emplear mayor tiempo en el análisis de la documentación presentada.

En relación al “pago oportuno a proveedores de salud con convenio”, se evidencia un mejor resultado, ya que el 2010 se pagaron dentro de los plazos el 98,54% de las liquidaciones y el 2009 la cifra alcanzó al 93,64%, esto se explica por un ordenamiento de los procesos administrativos efectuados con la llegada de una nueva jefatura en la Unidad en el mes de Abril de 2009.

Los principales logros se encuentran asociados a la modificación efectuada en el Plan de Bonificaciones. En el transcurso de los dos últimos años se ha generado un inflexión en la curva de financiamiento, logrando equiparar el gasto por concepto de bonificaciones (cobertura financiera) y los ingresos (cotizaciones), tendencia que debería mantenerse en el mediano plazo, si el escenario actual persiste. Como una medida de modernización al Plan de Bonificaciones entró en operación el año 2010 el criterio de cobertura financiera asociada a diagnóstico (bonificación), para dos patologías que se encuentran asimiladas al Plan AUGE, que ha permitido cubrir de mejor forma las necesidades de los usuarios. Adicionalmente se han diseñado planes de acción tendientes a la captación de adherentes y a la recuperación de deudas conforme la segmentación efectuada, los resultados de estas acciones podrán ser medidos el año 2011.

Centros de Salud

Los avances y logros de los Centros de Salud y Rehabilitación pueden agruparse en los siguientes rubros:

- Avances a nivel de infraestructura y servicios

Los Centros han continuado ejecutando su Plan de Renovación e Incorporación de nuevos servicios, competencias y tecnologías, en pos de otorgar prestaciones de mayor calidad, tanto en beneficio de los usuarios institucionales como de los clientes externos. Se destacan los siguientes hitos:

La incorporación, en las Áreas de Imagenología de los Centros de Salud Santiago y Valparaíso, de Tomógrafos Helicoidales (tipo Scanner), destinados a cubrir un importante espectro de exámenes. A

esto se agrega, la puesta en marcha, en ambos Centros, de equipos de Densitometría, cuyos exámenes cubrirán las necesidades diagnósticas, de los pacientes que poseen patologías óseas.

La recientemente inaugurada Unidad de Salud del Bío-Bío, cuenta con tecnología médica de vanguardia, introduciendo el uso del Sistema de Fichas Clínicas Electrónicas y Sistema de Radiografía Dental Digital, además, de contar con todo su equipamiento médico completamente renovado. Asimismo, privilegiando el concepto de “Atención Integral al Usuario”, su actual emplazamiento comprende también a las Instalaciones de Farmacia y Óptica.

- Avances a nivel de mejoramiento de procesos y vinculados a la calidad

Dos son las áreas que se están trabajando, desde el pasado ejercicio 2009, en pos de contar con Procesos de Salud de Calidad, tanto en el ámbito de la prestación misma (y procesos afines) como de las competencias de los funcionarios.

La primera de ellas referida al proceso de Acreditación. A mediados del año 2009, se lanzó oficialmente el Sistema Nacional de Acreditación para los Prestadores de Salud, fijándose un cronograma con tareas en distintos ámbitos determinados por la Autoridad Sanitaria (Dignidad del Paciente; Calidad; Gestión Clínica; Acceso, Oportunidad y Continuidad de la Atención; Recursos Humanos; Registros; Seguridad del Equipamiento y de las Instalaciones, y demás servicios de apoyo). Los Centros de Salud han incluido estas temáticas, tanto en el Convenio de Desempeño Colectivo como en sus Metas de Eficiencia Institucional, para los ejercicios 2010 y 2011.

La segunda área tiene que ver con la Licitación de los Campos Clínicos, esta tiene por objeto optimizar las prestaciones asociadas a la suscripción de acuerdos de carácter Docente-Asistencial. Durante el 2010 se han trabajado los términos de referencia de la licitación misma, sobre los cuales regirán los futuros convenios que se formalicen con los entes educacionales. La idea es que los aportes efectuados por éstos vayan en directo beneficio de los Centros, sea a título de capacitación y perfeccionamiento de su personal, como del mejoramiento y optimización de la infraestructura, equipamiento y procesos.

Gobierno Electrónico y TIC'S

CAPREDENA en su interés constante por mejorar el acceso y la entrega de servicios a sus usuarios/as a través de su página Web y el Sistema de Auto Consultas, ha logrado reducir los tiempos de espera a través de la utilización de tecnología y disponibilización de servicios en línea, lo que permiten a los usuarios/as no concurrir a nuestras dependencias.

Lo anterior se ve reflejado en el aumento constante del porcentaje de usuarios registrados en el sitio Web, respecto del total de pensiones vigentes, el cual alcanzó un 48.57%, experimentando un incremento similar al periodo anterior, con una tasa promedio de 5% de penetración respecto del año 2009, siendo los servicios de Validación de documentos, Consulta Fecha de Pago y Emisión de

Papeleta los más utilizados, alcanzado este último las 254.130 solicitudes, es decir, un 18,52 % más respecto del año 2009.

En lo que respecta a la satisfacción del sitio Web, en la última encuesta de satisfacción se alcanzó un 71% de aprobación, obteniendo un 12% de insatisfacción, logrando así un resultado neto de un 59% de aprobación.

Por otra parte, CAPREDENA durante el año 2010 desarrolló, en conjunto con instituciones del sector Previsión Social y Servicios Públicos, Servicios WEB (WS) integrados a través de la Plataforma Integral de los Servicios Electrónicos del Estado, lo que permitirá en corto plazo la entrega y recepción de información en línea entre las instituciones del Estado, tendiendo como resultado una información validada y verificada, como también la reducción de los plazos en algunos trámites. Lo anterior a su vez permitirá optimizar los controles sobre el otorgamiento de beneficios, mejorando la oportunidad y calidad en la entrega de nuestros servicios.

Como institución quedamos a la espera de que se concrete el objetivo final de este proyecto país, la interoperabilidad entre instituciones del Estado.

3. Desafíos para el año 2011

A continuación se presentan los principales desafíos asumidos por la Institución para ser implementados durante el año 2011.

Proyectos Institucionales

Producto de algunos diagnósticos institucionales realizados se evidenció la necesidad de renovar definiciones estratégicas y replantear desafíos futuros de la institución. Sobre esta base, se ha formulado una estrategia institucional que se concentra en los clientes y sus necesidades. La estrategia apunta a un modelo simplificado, que instala las necesidades de los beneficiarios como base de la gestión y que se compone de cuatro elementos: un modelo integral de atención de clientes, un sistema de concesión de beneficios, un sistema de pago y recaudación y un sistema de apoyo a la gestión. Este modelo busca resolver o mitigar posibles riesgos en la entrega oportuna de beneficios y mejorar los estándares de atención.

Para su implementación se diseñó un Proyecto Integral de Modernización, basado en tres pilares fundamentales.

El primero, considera la incorporación de tecnologías eficientes en los procesos de Concesión y Pago de Beneficios. Esto permitirá contar con un renovado sistema de Pensiones, Préstamos y Asistencia Social, disminuyendo así los tiempos de tramitación y costos de acceso a los servicios entregados. Al término del primer año 2011, se espera tener la Base de Datos operativa, y al año 2012 un 100% los nuevos sistemas operativos. Se espera triplicar los beneficios que se puedan solicitar y monitorear por vía web, pasando del 13% actual a un 40% el primer año. También se busca disminuir en un 30% el tiempo para la entrega de un crédito de auxilio de emergencia, del promedio actual de 15 días a 10 días, y por último se pretende que el año 2011 el tiempo máximo de espera no sea superior a 1 hora para trámites presenciales en cualquier oficina.

El segundo pilar, se refiere al ámbito del perfeccionamiento de los procesos. Se espera implementar un sistema que fortalezca la capacidad de control y evaluación, llevar a la web todos aquellos trámites que pueden ser solicitados por internet y crear un canal de atención telefónico. Adicionalmente, tal como se implementó de manera piloto en la oficina de Bío Bío, se espera implementar un sistema de ventanilla única.

El tercer y último pilar, corresponde a aspectos organizacionales. Todos estos esfuerzos requieren la generación de una institucionalidad que acompañe los cambios propuestos.

Todas las actividades anteriormente mencionadas contarán con un presupuesto extraordinario de \$ 674.572.000.-

Cumplimiento de indicadores de Desempeño 2011

Un desafío importante está relacionado con dar cumplimiento a los compromisos establecidos a través de los Indicadores de Desempeño. Estos se señalan a continuación:

N°	PRODUCTO AL QUE SE VINCULA		INDICADOR	META 2011
	ESTRATEGICO	ESPECIFICO		
1	Servicios Previsionales	Pago de Pensiones	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de retiro	44.0
2	Servicios Previsionales	Pago de Pensiones	Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión	30.0
3	Servicios Previsionales	Desahucio	Tiempo promedio de pago de desahucio	28.0
4	Servicios Previsionales	Certificado de Imposiciones	Tiempo promedio de tramitación de certificados de imposiciones	12.0
5	Sistema de Salud	Bonificaciones de Salud	Tiempo promedio para el pago de reembolsos diferidos por prestaciones de salud en Casa Matriz.	4.0
6	Sistema de Salud	Bonificaciones de Salud	Incremento de prestaciones relacionadas con adultos mayores que mejoran su bonificación para el año t respecto al año t-1	50.0%
7	Sistema de Salud	Crédito de Salud	Porcentaje de Créditos de Salud otorgados con garantías	70.4%
8	Servicios Financieros	Préstamo Habitacional	Tiempo promedio de tramitación de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda.	35.0
9	Servicios Sociales	Ayudas Sociales	Incremento de ayudas sociales otorgadas a través del Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados	5%
10	Servicio al Cliente	Información sobre los requerimientos de los usuarios externos de la institución	Porcentaje de ciudadanos/as que se manifiestan satisfechos/as respecto de la atención recibida en CAPREDENA	83.9%
11	Servicios Previsionales, Financieros, Bonificación de Salud	Pago de Pensiones, Préstamo Habitacional, Préstamo de Auxilio, Bonificación	Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el periodo t, antes del tiempo máximo comprometido	97.0%
12	Servicios Previsionales, Financieros, Bonificación de Salud	Todos	Porcentaje de trámites que se pueden solicitar y monitorear vía web	40.3%

Nuevo Reglamento de Préstamos

A partir del proceso de asignación de préstamos habitacionales del Escalafón 2011, se pondrá en plena aplicación el nuevo Reglamento de Préstamos, en cual contempla entre sus variables de selección el no tener otra vivienda, lo cual permitirá focalizar la entrega de nuestros créditos a las familias más necesitadas de una solución habitacional.

Sistema de Postulación de Préstamos Habitacionales a través de Internet

Para el mes de junio del año 2011 se ha comprometido la puesta en marcha del Sistema de Postulación de Préstamos Habitacionales a través de internet, de manera permitir a una gran cantidad de nuestros beneficiarios simplificar el proceso de postulación, evitar el traslado a las oficinas de la Institución, y disminuir los tiempos de espera.

Validación de Beneficiarios de Salud

Para el mes de Abril del 2011 se tiene programada la entrada en operación del nuevo Sistema de Validación de beneficiarios de salud incorporando el proceso de actualizaciones que mejoren la fidelidad de los datos de afiliados al Sistema de Salud. Dicho sistema trabajará en línea con las bases de datos de nuestros afiliados, facilitando el acceso y consulta a nuestros prestadores de Salud propios, proveedores de las FF.AA y convenios libre elección, a la información.

Certificación de Productos Estratégicos

Un desafío importante para la institución es la certificación de los primeros productos estratégicos durante el año 2011.

Hasta el año 2010 la institución ha certificado procesos de apoyo en base a Programas de Mejoramiento de la Gestión, sin embargo y pese a la posibilidad de poder no comprometer certificación de productos estratégicos, CAPREDENA en forma voluntaria ha decidido seguir avanzando en la Gestión de Calidad, buscando contar con un Sistema Unificado de Gestión de Calidad compuesto por los PMG certificados, PMG con alcance regional cuando corresponda, y los Procesos de Bienes y servicios certificados. Este compromiso ha sido asumido por la Alta Dirección de la institución, y materializado a través de sus Convenios de Alta Dirección Pública.

4. Anexos

- Anexo 1 : Identificación de la Institución
- Anexo 2 : Recursos Humanos
- Anexo 3 : Recursos Financieros
- Anexo 4 : Indicadores de Desempeño año 2010
- Anexo 5 : Compromisos de Gobierno
- Anexo 6 : Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7 :Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010
- Anexo 8 : Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9 : Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública (propuestas 2009, que fueron implementadas en 2010 y las propuesta del FMGP 2010

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

- Misión Institucional

Administrar eficaz y eficientemente el sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas, entregando servicios previsionales, de salud, de asistencia social y financieros, orientados a los requerimientos de sus cliente(a)s.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2010

Durante el año 2010, el presupuesto Institucional mantuvo su carácter de continuidad, lo que le permitió otorgar en forma adecuada y con la oportunidad requerida las prestaciones de seguridad social a sus beneficiarios.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Mejorar la gestión de los procesos, optimizando la disponibilidad y acceso a la información que los sustenta a objeto de asegurar la entrega correcta y oportuna de los productos a nuestros cliente(a)s
2	Contar con un sistema de salud sustentable, adecuado a las características de sus cliente(a)s
3	Optimizar la gestión de la cartera de servicios financieros, mejorando tanto el proceso de otorgamiento de préstamos, de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria, como el de recuperación de los mismos.
4	Adecuar el plan de asistencia social, diseñando programas focalizados en los beneficiario(a)s con mayor vulnerabilidad.

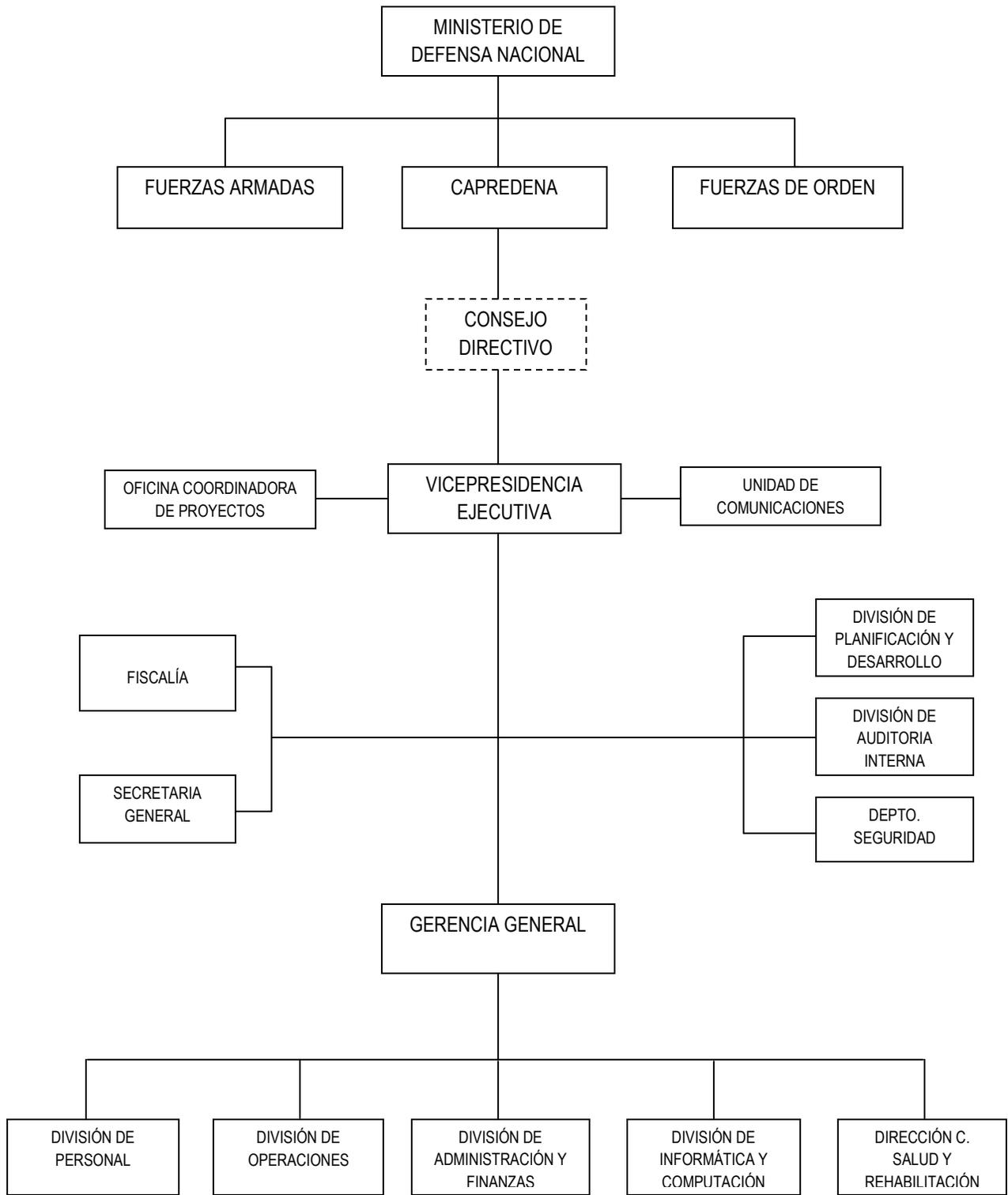
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
<u>Servicios Previsionales.</u>		
1	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de pensiones • Desahucio • Certificado de Imposiciones • Bono de Reconocimiento • Asignación por muerte • Asignaciones familiares • Devolución de imposiciones de desahucio 	1
<u>Servicios Financieros.</u>		
2	<ul style="list-style-type: none"> • Préstamo habitacional • Préstamo auxilio • Préstamo de asistencia social 	1, 3
<u>Sistema de Salud.</u>		
3	<ul style="list-style-type: none"> • Bonificaciones • Créditos de salud 	1, 2
<u>Servicios Sociales.</u>		
4	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudas sociales • Cursos de Capacitación 	1, 4

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Personal activo de las Fuerzas Armadas y demás imponentes señalados en el DFL. N° 31 de 1953, Ley N° 18458 de 1985 y sus cargas familiares.
2	Personal pasivo de las Fuerzas Armadas y sus Cargas.. <ul style="list-style-type: none"> • Pensiones de retiro. • Pensiones de montepíos. • Cargas familiares. • Retenciones judiciales

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



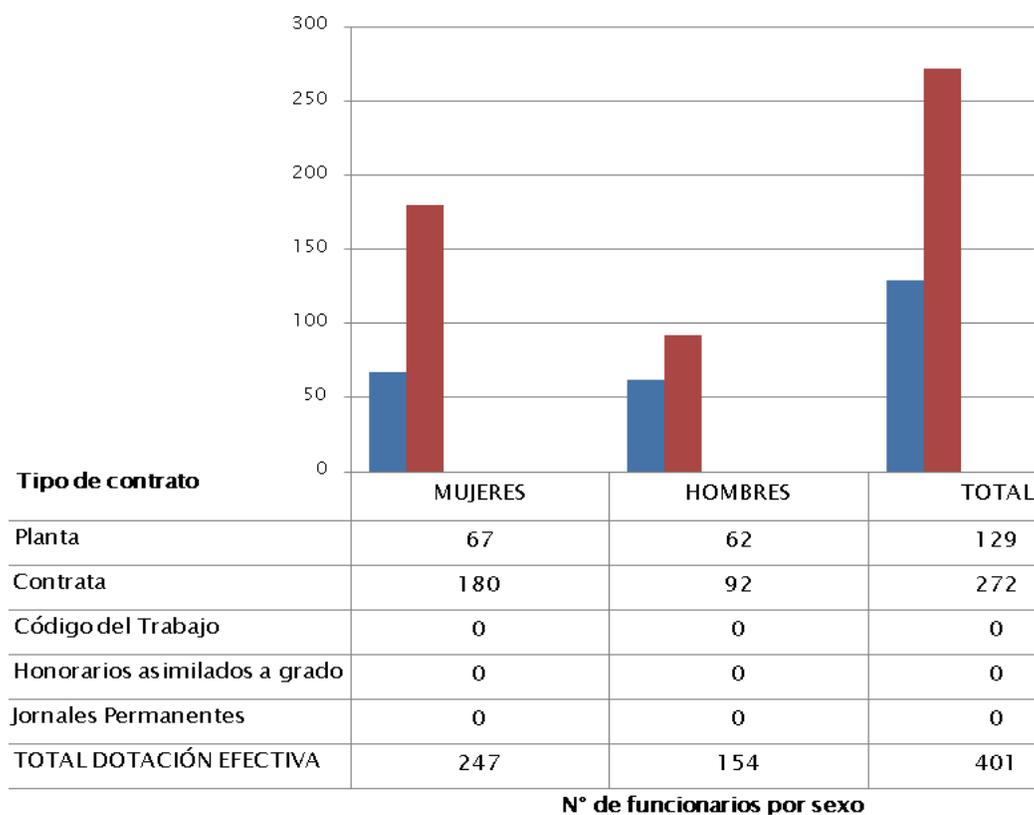
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Vicepresidente Ejecutivo	Patricio Coronado Rojo
Fiscal	Gerardo Bravo Riquelme
Gerente General	Guillermo Morales Flores
Secretario General	César Rebolledo López
Jefe División Auditoría Interna	Ana Godoy Badilla
Jefa División Planificación y Desarrollo	Claudia Stenger Araneda
Jefe División Administración y Finanzas	Ricardo Vasquez Quilodrán
Jefe División de Operaciones	Jorge Zúñiga Martínez
Director Centros de Salud y Rehabilitación	Carlos Fuentes Gajardo

Anexo 2: Recursos Humanos

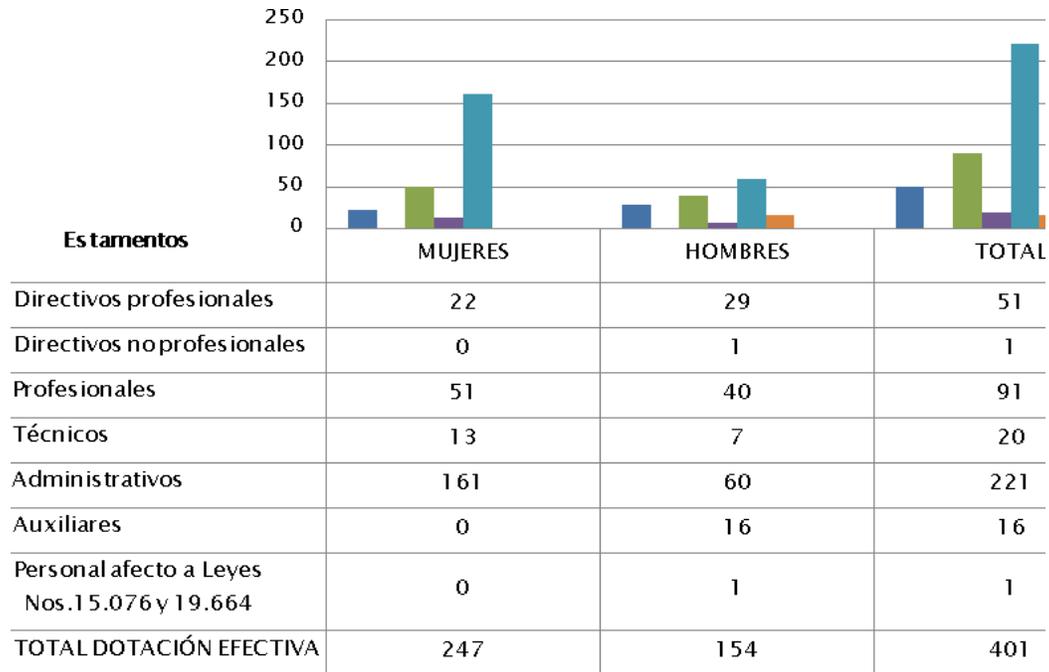
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2010¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2010. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

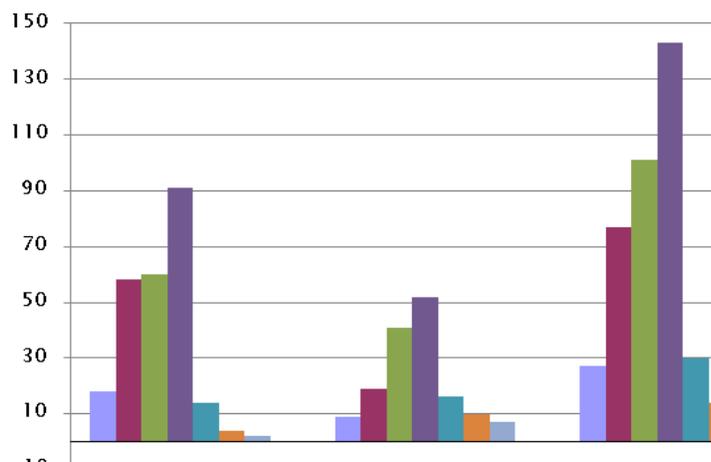
- Dotación Efectiva año 2010 por Estamento (mujeres y hombres)²



N° de funcionarios por sexo

² De acuerdo a lo establecido en el DFL N° 3 de 1990, que adecúa las plantas y escalafones del personal de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional no considera el estamento Jefaturas ni Fiscalizadores. La misma norma sí incluye a Directivos No Profesionales y Personal afecto a Leyes Nos. 15.076 y 19.664. En cuanto al Jefe de Servicio está incluido en el Estamento Directivos Profesionales.

- Dotación Efectiva año 2010 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



Grupos de edad	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
■ 24 años ó menos	18	9	27
■ 25 - 34 años	58	19	77
■ 35 - 44 años	60	41	101
■ 45 - 54 años	91	52	143
■ 55 - 59 años	14	16	30
■ 60 - 64 años	4	10	14
■ 65 y más años	2	7	9
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	247	154	401

N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2009	2010		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	2.1	2.3	91.3	descendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	4.7	6.0	78.3	descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	1.7	1.2	70.6	ascendente
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0.5	0.2	---	neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0.5	0.2	40.0	Ascendente
○ otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	1.5	2.7	55.6	descendente
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	0.5	1.5	33.3	descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)	6.6	0.8	825.0	descendente

3 La información corresponde al período Enero 2009 - Diciembre 2009 y Enero 2010 - Diciembre 2010.

4 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2009	2010		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	8.1	17.1	211.1	ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	0.0	52.6	---	ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	90.0	86.5	96.1	ascendente
4.2 Porcentaje de becas ⁵ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0.0	0.0	---	ascendente
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	13.8	1.3	9.4	ascendente
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	3.2	3.7	86.5	descendente
6. Evaluación del Desempeño⁶					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	97%	1.0	99.0	ascendentes
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	3%	0.0	75.0	descendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0	0.0	---	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0	0.0	---	

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2009 – 2010			
Programa 01 CAPREDENA			
Denominación	Monto Año 2009	Monto Año 2010	Notas
	M\$ ⁷	M\$	
INGRESOS	815.862.440	824.421.065	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	128,107,464	132,524,515	(1)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	648,930	552,412	(2)
RENTAS DE LA PROPIEDAD	39,986	35,435	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	34,099,650	35,660,111	(3)
APORTE FISCAL	652,359,940	654,956,130	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	606,470	692,462	
GASTOS	820.852.548	832.122.646	
GASTOS EN PERSONAL	5,149,005	5,649,330	(4)
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2,251,935	2,694,080	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	693,835,652	701,255,334	(5)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	114,288,263	117,995,060	(6)
OTROS GASTOS CORRIENTES	194,779	7,662	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	327,038	310,769	
PRESTAMOS	650,375	647,919	
SERVICIO DE LA DEUDA	4,155,501	3,562,492	
RESULTADO	-4.990.108	-7.701.581	

⁷ La cifras están expresadas en M\$ del año 2010. El factor de actualización de las cifras del año 2009 es 1,014.

Notas:

Análisis de diferencias presentadas de Ingresos y Gastos devengados el año 2009 y 2010 Programa 01 CAPREDENA.

(1) En Ingresos por Imposiciones Previsionales, se presenta un incremento en el año 2010, con respecto al año 2009, de un 3% equivalente a M\$ 4.417.051. Este incremento se explica por el efecto que produce el ingreso de pensiones de mayor valor al sistema, que aquellas que se eliminan por fallecimiento o término de beneficio, lo que implica un valor promedio para éstas, superior al del período comparado. El aumento de valor promedio de las pensiones del sistema genera un incremento en la base imponible para el cálculo de las imposiciones, lo que en definitiva se traduce en un mayor ingreso por este concepto para el año 2010.

(2) El Subtítulo de Transferencias Corrientes, que corresponden al aporte recibido del Fondo Único de Prestaciones Familiares para financiar el pago de las asignaciones familiares del sector pasivo de las Fuerzas Armadas y del personal CAPREDENA, presenta una disminución real en el año 2010 con respecto al año 2009, de un 15%. Este aumento se explica por un menor número de Asignaciones familiares pagadas durante el año 2010.

(3) En Otros Ingresos Corrientes, se presenta un incremento en el año 2010, con respecto al año 2009, de un 5%, equivalente a M\$ 1.560.461. Este aumento se explica principalmente por la mayor recuperación de préstamos del Fondo de Auxilio Social.

(4) Los Gastos en Personal devengados el año 2010, presentan un aumento de 10% correspondiente a M\$ 500.325 con relación al gasto del año 2009, dicho aumento se justifica, principalmente, por los concursos de Alta Dirección Pública, los cuales fueron efectuados, en su mayoría, durante el año 2010.

(5) Las Prestaciones de Seguridad Social presentan un aumento en el año 2010 con relación al año 2009 de un 1% equivalente a M\$ 7.419.682, lo que se explica por un aumento en el gasto en pensiones, jubilaciones y montepíos. Esta situación obedece al crecimiento vegetativo experimentado por las pensiones que paga CAPREDENA y por el incremento de la pensión promedio del sistema verificada durante el año 2010.

(6) El Subtítulo de Transferencias Corrientes, presenta un incremento en el año 2010, con respecto al año 2009, de un 3% equivalente a M\$3.706.797, lo que se explica, fundamentalmente, por un aumento en transferencias a otras entidades públicas, Fondo de Auxilio Social. Dicha situación, obedece a la puesta en vigencia del nuevo préstamo de auxilio con un monto máximo de M\$3.000 a 36 meses plazo. La necesidad de contar con este préstamo, se produce debido al terremoto ocurrido el 27 de febrero de 2010, lo que da pie a la necesidad de nuestros pensionados, principalmente de Talcahuano, de contar con recursos adicionales para reparar sus viviendas y/o reponer los daños dejados por el sismo.

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2009 – 2010			
Programa 02 Medicina Curativa			
Denominación	Monto Año 2009	Monto Año 2010	Notas
	M\$ ⁸	M\$	
INGRESOS	28.440.336	29.425.596	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	20,083,778	20,129,261	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	148,986	174,597	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	5,502,845	9,121,738	(1)
RECUPERACION DE PRESTAMOS	2,704,727	-	(2)
GASTOS			
GASTOS	28.113.175	29.095.871	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	556	566	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	6,694,549	6,441,123	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1,433,318	1,274,632	
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	9,252,948	9,017,884	
PRESTAMOS	10,708,854	12,252,619	(3)
SERVICIO DE LA DEUDA	22,950	109,047	
RESULTADO	327.161	329.725	

⁸ La cifras están expresadas en M\$ del año 2010. El factor de actualización de las cifras del año 2009 es 1,014.

Notas:

Análisis de diferencias presentadas de Ingresos y Gastos devengados el año 2009 y 2010 Programa 02 Medicina Curativa.

(1) En Ingresos por Venta de Activos Financieros, se presenta un incremento en el año 2010, con respecto al año 2009, de un 66% equivalente a M\$ 3.618.893. Este incremento se explica por el stock real de activos financieros al 31 de diciembre de 2009, esta diferencia considera el ingreso por recuperación de siniestros en el año 2009 por M\$2.667.100 efectuada por la Compañía de Seguros Renta Nacional.

(2) El Subtítulo de Recuperación de Préstamos, presenta una disminución debido a que en el año 2009 ingresaron M\$2.667.100 por recuperación de siniestros efectuada por la Compañía de Seguros Renta Nacional.

(3) En el Subtítulo de Préstamos, se observa un incremento en el año 2010, con respecto al año 2009 del 14% equivalente a M\$1.543.765, lo que se debe a una mayor demanda de préstamos médicos por parte de los beneficiarios del Sistema de Salud de CAPREDENA.

b) Comportamiento Presupuestario año 2010

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2010								
Programas 01 CAPREDENA								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ⁹	Presupuesto Final ¹⁰	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹¹	Notas ¹²
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			TOTAL INGRESOS	811.806.918	826.215.657	824.421.065	1.794.592	
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	133.265.902	134.512.912	132.524.515	1.988.397	
	01		Aportes del Empleador	22.222	22.222	12.623	9.599	
	02		Aportes del Trabajador	133.243.680	134.490.690	132.511.892	1.978.798	(1)
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	468.156	634.958	552.412	82.546	
	01		Del Sector Privado	0	35.613	0	35.613	
		003	Administradora del Fondo para la Bonificación	0	35.613	0	35.613	
	02		Del Gobierno Central	468.156	599.345	552.412	46.933	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía	468.156	599.345	552.412	46.933	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	39.464	39.464	35.435	4.029	
	01		Intereses	25.713	25.713	25.918	-205	
	99		Otras rentas de la Propiedad	13.751	13.751	9.517	4.234	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	33.235.920	35.446.062	35.660.111	-214.049	
	04		Fondos de Terceros	25.134.159	27.344.301	28.028.005	-683.704	(2)
	99		Otros	8.101.761	8.101.761	7.632.106	469.655	(3)
09			APORTE FISCAL	644.179.422	654.956.130	654.956.130	0	
	01		Libre	644.179.422	654.956.130	654.956.130	0	
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS	618.054	626.131	692.462	-66.331	

9 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

10 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

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

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

	01	De Asistencia Social	618.054	618.054	684.385	-66.331	
	10	Ingresos por Percibir	0	8.077	8.077	0	
		TOTAL GASTOS	811.806.918	833.436.147	832.122.646	1.313.501	
21		GASTOS EN PERSONAL	4.869.305	5.749.239	5.649.330	99.909	(4)
22		BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.948.639	2.694.092	2.694.080	12	
23		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	687.155.590	701.598.274	701.255.334	342.940	
	01	Prestaciones Previsionales	686.686.884	700.962.766	700.756.520	206.246	
	001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	681.980.683	690.303.593	690.213.386	90.207	(5)
	002	Bonificaciones	22.330	4.034.098	4.034.098	0	
	003	Bono de Reconocimiento	3.844.240	5.682.845	5.585.355	97.490	(6)
	006	Asignación por Muerte	839.631	942.230	923.681	18.549	
	02	Prestaciones de Asistencia Social	468.706	599.895	463.201	136.694	
	001	Asignación Familiar	468.156	599.345	463.201	136.144	(7)
	006	Subsidio de Cesantía	550	550	0	550	
	03	Prestaciones Sociales del Empleador	0	35.613	35.613	0	
	001	Indemnización de Cargo Fiscal	0	30.037	30.037	0	
	003	Fondo de Retiro de Funcionarios Públicos Ley N° 19.882	0	5.576	5.576	0	
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	115.852.007	118.829.496	117.995.060	834.436	
	01	Al Sector Privado	2.573.156	3.229.885	3.219.946	9.939	
	453	Ubicación Menores, Ancianos e Incapacitados	584.110	584.110	574.173	9.937	
	456	Cotización Isapres	1.273.026	1.430.759	1.430.757	2	
	461	Centros de Salud	716.020	1.215.016	1.215.016	0	
	02	Al Gobierno Central	19.480.003	19.740.775	19.735.239	5.536	
	002	Medicina Curativa	18.949.522	19.145.597	19.140.060	5.537	
	003	Fondo Nacional de Salud	530.481	595.178	595.179	-1	
	03	A Otras Entidades Públicas	93.796.158	95.856.146	95.037.703	818.443	

	268	Aporte Caja Fondo Desahucio	2.702.871	2.702.871	2.498.979	203.892	(8)
	269	Aporte Caja Fondo Revalorizador de Pensiones	296.961	307.124	307.124	0	
	270	Aporte Fiscal Fondo Desahucio	1.920.059	2.029.252	2.016.726	12.526	
	271	Aporte Fiscal Fondo Revalorizador de Pensiones	4.833.965	4.841.039	4.239.014	602.025	(9)
	273	Fondo Auxilio Social	15.317.550	17.384.966	17.384.967	-1	
	274	Fondo Desahucio	30.183.723	28.921.597	28.921.597	0	
	275	Fondo Revalorizador de Pensiones	4.800.140	4.871.497	4.871.497	0	
	277	Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas	33.740.889	34.797.800	34.797.799	1	
	07	A Organismos Internacionales	2.690	2.690	2.172	518	
26		OTROS GASTOS CORRIENTES	0	7.662	7.662	0	
	02	Compensación por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	0	7.662	7.662	0	
29		ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	327.875	311.482	310.769	713	
	04	Mobiliario y Otros	22.387	21.268	45.686	-24.418	
	05	Máquinas y Equipos	24.535	23.308	31.544	-8.236	
	06	Equipos Informáticos	157.345	149.478	176.243	-26.765	
	07	Programas Informáticos	123.608	117.428	57.296	60.132	
32		PRESTAMOS	650.952	650.952	647.919	3.033	
	01	De Asistencia Social	650.952	650.952	647.919	3.033	
34		SERVICIO DE LA DEUDA	100.550	3.703.997	3.671.539	32.458	
	07	Deuda Flotante	2.550	3.594.950	3.562.492	32.458	
		RESULTADO		-7.220.490	-7.701.581	481.091	

Notas:

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2010 Programa 01 CAPREDENA

(1) El menor ingreso que muestra la ejecución del subtítulo de Imposiciones Previsionales, ítem 02 Aportes del Empleador, por M\$1.978.798, se justifica principalmente, por las menores cotizaciones recibidas para el Fondo Desahucio en relación a la proyección efectuada en el proyecto de presupuesto para el año 2010.

(2) El mayor ingreso que muestra la ejecución del subtítulo Otros Ingresos Corrientes, ítem 04 Fondos de Terceros, por M\$683.704, obedece fundamentalmente a un mayor número de afiliados al Fondo Solidario, a quienes se les descuenta del pago de pensión, la prima correspondiente a fin de poder acceder a créditos de Medicina Curativa, además de obtener los beneficios de Desgravamen y complementario de Hospitalización.

(3) El menor ingreso que muestra la ejecución del subtítulo 08 ítem 99 por M\$469.655, se justifica por el menor monto de concurrencias registradas durante el año 2010.

(4) El menor gasto que muestra la ejecución del subtítulo de Gastos en Personal en M\$99.909, está dado principalmente, por la no contratación de personal altamente calificado según Decreto N° 1608 de 1.976, ello debido a la demora en la tramitación del Decreto Supremo que autoriza dicha contratación. Por otra parte, la proyección de ingresos por concepto de Subsidio de Incapacidad Laboral fue superior a lo efectivamente recuperado.

(5) El menor gasto que muestra la ejecución del subtítulo de Prestaciones Previsionales, ítem 01 Jubilaciones, Pensiones y Montepíos, se justifica por el menor número de pensiones pagadas respecto a lo estimado para el año 2010.

(6) El menor gasto que muestra la ejecución del subtítulo de Prestaciones Previsionales, ítem 01, asignación 003 Bonos de Reconocimiento, se justifica por el menor monto de bonos pagados respecto a lo estimado para el año 2010.

(7) El menor gasto que muestra la ejecución del subtítulo de Prestaciones de Seguridad Social, ítem 02 Prestaciones de Asistencia Social de M\$136.694, se justifica por el menor número de cargas familiares pagadas efectivamente durante el año 2010.

(8) El menor gasto que muestra la ejecución del subtítulo de Transferencias Corrientes, ítem 03, Asignación 268 Aporte Caja Fondo Desahucio de M\$203.892, se justifica por el menor monto de imposiciones recibidas para este concepto.

(9) El menor gasto que presenta el subtítulo de Transferencias Corrientes, ítem 03 Transferencias a Otras Entidades Públicas, asignación 271 Aporte Fiscal Fondo Revalorizador de Pensiones por M\$602.025, se explica principalmente por una menor transferencia sobre la estimación del porcentaje financiado por el fisco de un 0.75% sobre la base de remuneraciones y pensiones imponibles, de activos y pasivos.

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2010
Programa 02 Medicina Curativa

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹³ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁴ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁵ (M\$)	Notas ¹⁶
			TOTAL INGRESOS	20.412.010	28.631.013	29.425.596	-794.583	(1)
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	18.949.522	19.145.597	20.129.261	-983.664	
	02		Del Gobierno Central	18.949.522	19.145.597	20.129.261	-983.664	
		002	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	18.949.522	19.145.597	20.129.261	-983.664	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	31.790	149.008	174.597	-25.589	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.430.698	9.336.408	9.121.738	214.670	
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	1.430.698	9.336.408	9.121.738	214.670	
			TOTAL GASTOS	20.412.010	29.475.523	29.095.871	379.652	(2)
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.024	1.024	566	458	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	6.190.000	6.503.293	6.441.123	62.170	
	01		Prestaciones Previsionales	6.190.000	6.503.293	6.441.123	62.170	
		009	Bonificaciones de Salud	6.190.000	6.503.293	6.441.123	62.170	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.349.692	1.349.692	1.274.632	75.060	
	03		A Otras Entidades Públicas	1.349.692	1.349.692	1.274.632	75.060	
		277	Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas	1.349.692	1.349.692	1.274.632	75.060	
30			ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	2.461.022	9.017.884	9.017.884	0	
	01		Compra de Títulos y Valores	2.461.022	9.017.884	9.017.884	0	
32			PRESTAMOS	10.312.272	12.494.583	12.252.619	241.964	

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

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

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

34	05	Médicos	10.312.272	12.494.583	12.252.619	241.964
		SERVICIO DE LA DEUDA	98.000	109.047	109.047	0
	07	Deuda Flotante	98.000	109.047	109.047	0
		RESULTADO		-844.510	329.725	-1.174.235

Notas:

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2010 Programa 02 Medicina Curativa

(1) El mayor ingreso que muestra la ejecución de los Ingresos Presupuestarios por M\$794.583, equivalente a un 2,62% con respecto al presupuesto vigente al 31 de diciembre de 2010, lo que se explica principalmente por un mayor número de afiliados al Fondo Solidario y, a consecuencia de ello, un mayor ingreso por siniestros pagados por el Fondo Solidario.

(2) La mayor ejecución que muestran los Gastos Presupuestarios con respecto al presupuesto vigente, se refleja en el Saldo Final de Caja, ya que los principales gastos tuvieron una ejecución esperada. No obstante lo anterior, en el subtítulo 32 Préstamos, durante el año 2010, se concedió un menor monto de préstamos de Medicina Curativa respecto de lo proyectado para el año.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera Programa 01 CAPREDENA							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁷			Avance ¹⁸ 2010/ 2009	Notas
			2008	2009	2010		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁹)	%	100	100	99	99	(1)
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	99	101	101	100	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100	100	100	100	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	101	99	99	100	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	83	88	100	114	(2)
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	83	88	100	114	

17 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2010. Los factores de actualización de las cifras de los años 2008 y 2009 son 1,030 y 1,014 respectivamente.

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.

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

Notas:

Análisis del avance de Indicadores de Gestión Financiera año 2010 del Programa 01 CAPREDENA

(1) El Comportamiento del Aporte Fiscal del año 2010, con respecto al año 2009, presenta un deterioro en la gestión, lo cual obedece principalmente, al menor presupuesto ley otorgado para el pago de Jubilaciones, Pensiones y Montepíos, respecto a lo solicitado en el proyecto de presupuesto para el año 2010.

(2) El Comportamiento de la Deuda Flotante del año 2010, con respecto al año 2009, muestra un mejoramiento en la gestión, debido a que la ejecución devengada representa una mayor proporción en relación al Saldo Final de Caja.

Cuadro 4
Indicadores de Gestión Financiera
Programa 02 Medicina Curativa

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²⁰			Avance ²¹	Notas
			2008	2009	2010	2010/ 2009	
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²²)	%	0	0	0	0	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	89	99	69	70	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100	100	100	100	(1)
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	112	102	144	142	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	5	14	9	64	(2)
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	5	14	9	64	

20 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2010. Los factores de actualización de las cifras de los años 2008 y 2009 son 1,030 y 1,014 respectivamente.

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

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

Notas:

Análisis del avance de Indicadores de Gestión Financiera año 2010 del Programa 02 Medicina Curativa

(1) El Comportamiento de los Ingresos Propios del año 2010, con respecto al año 2009, presenta un mejoramiento de la gestión, lo cual obedece principalmente, al aumento de ingresos devengados y percibidos en el año 2010, respecto al presupuesto inicial, por el incremento en la venta de Activos Financieros, de acuerdo al Stock real al 31 de diciembre de 2009.

(2) El Comportamiento de la Deuda Flotante del año 2010, con respecto al año 2009, muestra un deterioro de la gestión, lo cual se refleja en el Saldo Final de Caja, ya que los principales gastos tuvieron una ejecución esperada.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2010 ²³				
Programa 01 CAPREDENA				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		7.681.468	7.701.588	-20.120
Carteras Netas		0	-4.543.501	-4.543.501
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	-4.543.501	-4.543.501
Disponibilidad Neta		4.924.567	-3.462.153	1.462.414
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	4.924.567	-3.462.153	1.462.414
Extrapresupuestario neto		2.756.901	304.066	3.060.967
113	Fondos Especiales	0	0	0
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	3.475.356	-35.317	3.440.039
116	Ajustes a Disponibilidades	10.350	1.585	11.935
119	Trasposos Interdependencias	0	863.750	863.750
214	Depósitos a Terceros	-465.721	326.070	-139.651
216	Ajustes a Disponibilidades	-263.084	11.728	-251.356
219	Trasposos Interdependencias	0	-863.750	-863.750

²³ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

Cuadro 5
Análisis del Resultado Presupuestario 2010²⁴
Programa 02 Medicina Curativa

Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	894.510	329.723	1.224.233
	Carteras Netas	0	-105.682	-105.682
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	-105.682	-105.682
	Disponibilidad Neta	454.257	133.034	587.291
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	454.257	133.034	587.291
	Extrapresupuestario neto	440.253	302.371	742.624
113	Fondos Especiales	212.185	882.991	1.095.176
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	1.663.748	-1.058.704	605.044
116	Ajustes a Disponibilidades	7.611	0	7.611
119	Trasposos Interdependencias	0	432.321	432.321
214	Depósitos a Terceros	-1.430.667	480.213	-950.454
216	Ajustes a Disponibilidades	-12.624	-2.129	-14.753
219	Trasposos Interdependencias	0	-432.321	-432.321

²⁴ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos
No Aplica

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2010				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

f) Transferencias²⁵

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Programa 01 CAPREDENA					
Descripción	Presupuesto Inicial 2010 ²⁶ (M\$)	Presupuesto Final2010 ²⁷ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁸	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO	2.573.156	3.229.885	3.219.946	9.939	
Gastos en Personal	716.020	1.215.016	1.215.016	0	
Prestaciones Previsionales	1.273.026	1.430.759	1.430.757	2	
Inversión Real					
Otros	584.110	584.110	574.173	9.937	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	93.796.158	95.856.146	95.037.703	818.443	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	44.737.719	43.673.380	42.854.937	818.443	(1)
Inversión Real	15.317.550	17.384.966	17.384.967	-1	
Otros ²⁹	33.740.889	34.797.800	34.797.799	1	
TOTAL TRANSFERENCIAS	113.668.311	115.596.921	114.772.944	823.977	

Notas:

Análisis de Transferencias Corrientes Programa 01 CAPREDENA

(1) La variación que muestra la ejecución del año 2010 para las Transferencias a Otras Entidades Públicas con respecto al Presupuesto Inicial y Final corresponde principalmente por una menor transferencia sobre la estimación del porcentaje financiado por el fisco de un 0.75% sobre la base de remuneraciones y pensiones imponibles, de activos y pasivos.

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

26 Corresponde al aprobado en el Congreso.

27 Corresponde al vigente al 31.12.2010.

28 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

29 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Cuadro 7
Transferencias Corrientes
Programa 02 Medicina Curativa

Descripción	Presupuesto Inicial 2010 ³⁰ (M\$)	Presupuesto Final2010 ³¹ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ³²	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Prestaciones Previsionales					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	1.349.692	1.349.692	1.274.632	75.060	
Gastos en Personal					
Prestaciones Previsionales	1.349.692	1.349.692	1.274.632	75.060	
Inversión Real					
Otros ³³					
TOTAL TRANSFERENCIAS	1.349.692	1.349.692	1.274.632	75.060	

30 Corresponde al aprobado en el Congreso.

31 Corresponde al vigente al 31.12.2010.

32 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

33 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2010

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2010	Cumple SI/NO ³⁹	% Cumplimiento ⁴⁰	Notas
				2008	2009	2010				
Servicios Previsionales -Pensiones	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de retiro	(Sumatoria días por cada caso desde la recepción del último documento hasta la fecha del primer pago de la pensión de retiro, año (t) / N° casos del primer pago de pensiones de retiro año (t))*100	día hábil mensual	44,41	45,27	45,4	45	Si	99,12%	1
Servicios Previsionales -Pensiones	Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión	(Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primera día del mes de suspensión de pensión año (t) / N° casos suspendidos año (t))*100	día hábil mensual	40,65	30,32	31,68	32	Si	101,01%	2
Servicios Previsionales -Desahucio	Tiempo promedio de pago de desahucio	(Sumatoria días de trámite del pago del Desahucio en Capredena año (t) / N° de Desahucio pagados año (t))*100	día hábil mensual	30,83	31,79	29,57	32	Si	108,22%	3
Servicios Previsionales - Certificado de Imposiciones	Tiempo promedio de tramitación de certificados de imposiciones	(Sumatorias días hábiles de trámite de cada certificado de imposiciones solicitado / N° de certificados de imposiciones emitidos en el periodo)*100	día hábil mensual	17,27	-	13,20	14	Si	106,06%	4

39 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2010 y la meta 2010 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

40 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2010 y la meta 2010.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2010	Cumple SI/NO ³⁹	% Cumplimiento ⁴⁰	Notas
				2008	2009	2010				
Sistema de Salud - Bonificaciones de Salud	Tiempo promedio para el pago de reembolsos diferidos por prestaciones de salud en Casa Matriz	(Sumatoria días hábiles para el pago de reembolsos diferidos por cada caso solicitado en la Casa Matriz por prestaciones de salud año t / Número de pagos de reembolsos diferidos en la Casa Matriz, por prestaciones de salud en año t)*100	día hábil mensual	4,58	4,68	4,21	4,20	Si	99,76%	5
Servicios Financieros - Préstamo Habitacional	Tiempo promedio de tramitación de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda	(Sumatoria días de trámite de préstamos habitacionales (excluye el tiempo utilizado en la etapa de escrituración) en año (t) / N° préstamos habitacionales pagados año (t))*100	día hábil mensual	37,86	39,07	36,21	41	Si	113,23%	6
Servicios Sociales - Ayudas Sociales	Incremento de ayudas sociales otorgadas a través del Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados	(Número de ayudas sociales otorgadas a través del programa de menores, ancianos incapacitados. año t / Número de ayudas sociales otorgadas a través del programa de menores, ancianos incapacitados. t-1)*100	Porcentaje	8,49%	-	16,94%	3,50%	Si	484%	7

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2010	Cumple SI/NO ³⁹	% Cumplimiento ⁴⁰	Notas	
				2008	2009	2010					
Servicio al Cliente - Información sobre los requerimientos de los usuarios externos de la institución	Porcentaje de ciudadanos/as que se manifiestan satisfechos/as respecto de la atención recibida en CAPREDENA	(Número de ciudadanos/as satisfechos/as con la atención recibida en CAPREDENA / Número de ciudadanos/as encuestados)*100	Porcentaje	95,2%	82,9%	81,94%	90%	No	91,04%	8	
				Hombres	95,5%	82,3%	82,25%	90,19%	No		91,20%
				Mujeres	94,8%	83,4%	81,63%	89,78%	No		90,92%

Porcentaje global de cumplimiento: 90%

Notas:

1. Al 31 de Diciembre del año 2010, este indicador muestra un cumplimiento normal de un 99,12%, con un resultado efectivo de 45,4 días promedio, versus la meta propuesta que es de 45 días. El número de casos se mantuvo bajo lo estimado llegando a 1.702, sin embargo, los tiempos de tramitación comprometidos se mantuvieron dentro de lo programado. Considerando los resultados la Institución propuso disminuir la meta a 44 días promedio para el año 2011.

2.- El Resultado al 31 de Diciembre 2010 de este indicador presenta un avance efectivo de 31,68 días promedio, lo que representa un cumplimiento de 101,01%, respecto de su meta de 32 días. El número de casos aumentó levemente llegando a 2.510, sin embargo, los tiempos de tramitación comprometidos estuvieron dentro de lo programado. Considerando los resultados la Institución propuso disminuir la meta a 30 días promedio para el año 2011.

3.- Al 31 de Diciembre este indicador refleja un sobre cumplimiento de un 108,22%, respecto a su meta (32 días promedio), con un resultado efectivo de 29,57 días. El resultado por sobre la meta, se debe a la disminución en el número de casos efectivos (2.114) cercana al 22%, respecto a los 2.400 casos estimados para el 2010, con un promedio mensual de 176 días. A lo anterior se agrega que en el mes de septiembre se redujo el plazo para el pago de desahucio de manera que se éstos materializaran antes de las Fiestas Patrias del Bicentenario, obteniendo para dicho mes un promedio de 22,38 días, lo que incidió en el resultado final de este indicador. Para el año 2011 la Institución comprometió una meta de 28 días promedio, en consideración a los esfuerzos realizados en septiembre de 2010.

4.- Al 31 de Diciembre del año 2010, este indicador refleja un valor efectivo de 13,20 días promedio, con un sobre cumplimiento de un 106,06%, respecto de su meta anual de 14 días. El desempeño más que eficiente de este indicador se debe a la decisión Institucional de privilegiar los tiempos de respuestas a los certificados de imposiciones solicitados en forma presencial por parte del público. Esto en el contexto de la Política de Modelo Integral de Atención a Clientes. De esta forma se logró un promedio de 8,94 días para este tipo de solicitudes, lo que redundó en que el promedio general de este indicador tuviese un desempeño mejor al esperado. Considerando los resultados la Institución propuso disminuir la meta a 12 días promedio para el año 2011.

5.- El resultado al 31 de Diciembre este indicador refleja un valor efectivo de 4,21 días promedio, con un cumplimiento normal de un 99.76%, respecto de su meta anual de 4,20 días. El desempeño de este indicador tiene dos componentes: por una parte la disminución en el número de casos en relación al año 2009 (de 444 casos a 374), y por otra la constante fiscalización por parte de la Unidad Contraloría Médica de este Departamento, permitiendo establecer el buen uso de los fondos de Medicina Curativa. De acuerdo a estos resultados, la Institución ha establecido disminuir los días promedio a 4 días para el 2011.

6.- Este indicador al 31 de Diciembre, refleja un sobre cumplimiento de un 113,23%, respecto a su meta (41 días promedio), con un resultado efectivo de 36,21 días. El resultado por sobre la meta, se explica por la baja ejecución de los préstamos asignados, en relación a los casos previstos al establecer la meta. La meta establecida, consideraba un potencial aumento en el número de expedientes habitacionales a tramitar, toda vez, que a los procesos regulares de asignación de créditos se incorporaban casos de arrastre del ejercicio anterior (provisionados no pagados), tanto en los segmentos de Imponentes pasivos como también en el Sector Activo (Fuerzas Armadas). Sin embargo la ocurrencia del sismo y tsunami del 27 de febrero de 2010 cambió radicalmente las condiciones del mercado inmobiliario y el comportamiento de nuestros beneficiarios, lo que se tradujo en la postergación de la decisión de compra. La contracción del 11% de la demanda esperada redundó en un sobrecumplimiento de la meta. Considerando los resultados la Institución propuso disminuir la meta a 35 días promedio para el año 2011.

7.- Al 31 de Diciembre del presente año, este indicador muestra un sobre cumplimiento de un 484%, con un incremento en las ayudas sociales de un 16,94%, respecto a los 3.50% requeridos para el año 2010. Este excesivo acrecentamiento en las ayudas sociales se debe a que la Institución gestionó incrementar la oferta, con el fin de contribuir a paliar las secuelas, de nuestros usuarios provocadas por el terremoto y tsunami que afectaron al país en el mes Febrero del año 2010; decisión que originó el sobrecumplimiento de la meta de este indicador. De acuerdo a estos resultados, la Institución ha decidido mantener la meta originalmente propuesta para el año 2011 (5%), ya que considera que el sobre cumplimiento se originó por una fuerza externa mayor, por lo que no es pertinente disminuirla.

8.- El resultado de este indicador fue 81.94%, lo que representa un incumplimiento 91,04% respecto de su meta anual (90% de satisfacción). Este incumplimiento se puede explicar fundamentalmente por las razones que se exponen a continuación por orden de relevancia:

- a) La estimación de la meta 2010 se realizó con los datos de la encuesta 2008, ya que en el momento de su definición no se contaba con los resultados del 2009, en este sentido la propuesta de meta no consideró la baja en la satisfacción obtenida el año 2009.
Cabe señalar que la meta para el 2010 fue de un 90% de satisfacción, obteniéndose sólo un 81.9%.
- b) La percepción de los usuarios/as pudo verse afectada nuevamente por una suspensión masiva de cargas familiares. El año 2010 esta acción se dirigió a aquellas personas que obtuvieron la pensión básica solidaria y dejaron de ser cargas familiares de CAPREDENA. Ambos beneficios son incompatibles, por lo que el afectado/a debe optar por uno de ellos (se estima que los beneficiarios afectados fueron alrededor de 3.200).

De acuerdo a estos variables la Institución ha decidido considerar una meta para el año 2011 de 83.93%.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2010

Cuadro 10 Otros indicadores de Desempeño año 2010							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	2008	Efectivo 2009	2010	Notas
Servicios Previsionales - Pago de Pensiones	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepío	(Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones de montepío / N° casos del primer pago de pensiones de montepío)	día hábil mensual	48.26	49.81	54.79	
Servicios Previsionales - Pago de Pensiones	Tiempo promedio de procesamiento del pago de pensiones	(Sumatoria de horas de procesamiento pago pensiones / N° de Procesos)	Horas	148.25	143.50	156.25	
Servicios Previsionales - Bonos de Reconocimiento	Tiempo promedio de tramitación del pago de bonos de reconocimiento	(Sumatoria días de trámite del pago del bono en CAPREDENA / N° bonos pagados en el período)	día hábil mensual	7.58	6.41	6.91	
Servicios Previsionales - Devolución de imposiciones de desahucio	Tiempo promedio de pago de devolución de imposiciones para desahucio	(Sumatorias días de trámite de devolución de imposiciones para desahucio. / N° de devolución de imposiciones pagadas en el período)	día hábil mensual	31.32	29.31	28.76	
Otros servicios previsionales no estratégicos - Prestaciones de Salud	Porcentaje de pago oportuno a Proveedores de Salud con convenio	(N° liquidaciones de proveedores de salud con convenio pagadas oportunamente / N° total de liquidaciones de proveedores de salud con convenio)*100	Porcentaje	88.14%	93.64%	98.54%	
Finanzas y presupuesto - Cobranzas	Porcentaje de recuperación de la cobranza procesada	(Monto recaudado por préstamos Fondo Auxilio Social / Monto de cobranza procesada)*100	Porcentaje	100%	99.98%	99.89%	
Servicios Sociales - Ayudas Sociales	Porcentaje de rotación de beneficiarios del Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados correspondiente al DAS Casa Matriz	(Beneficiarios nuevos del Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados del DAS Casa Matriz / Total de beneficiarios del Programa en el DAS Casa Matriz, a diciembre del año anterior) x 100	Porcentaje	27%	28.45%	27,10%	
Recurso Humano - Gestión en Prevención de Riesgos	Grado de cumplimiento de las actividades comprometidas en el Programa de Trabajo del Plan Anual de Prevención y Riesgo	(Número de actividades ejecutadas en el Programa de trabajo del Plan Anual de Prevención y Riesgos / Número de actividades comprometidas en el Programa de trabajo del Plan Anual de Prevención y Riesgos)*100	Porcentaje	81.25%	96.77%	95.83%	

Cuadro 10
Otros indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2008	2009	2010	
Recurso Humano - Administración de Programas de Capacitación	Porcentaje de funcionarios capacitados con evaluación de impacto	(Número total de funcionarios capacitados con evaluación de impacto / Número total de funcionarios capacitados en el periodo)	Porcentaje	27.74%	10.22%	24.08%	
Recurso Humano - Administración de Programas de Capacitación	Porcentaje de ejecución del presupuesto anual de capacitación	(Presupuesto ejecutado de capacitación asignado en el año / Presupuesto de capacitación asignado en el año)*100	Porcentaje	99.35%	97.62%	95.63%	
Tecnologías de Información y Comunicación - Gestión de los Servicios de los Sitios Web e Intranet Institucional	Porcentaje de pensionados registrados en el Sitio Web respecto del total de pensiones vigentes	(N° de pensionados registrados como usuarios del sitio web / N° total de pensiones vigentes)*100	Porcentaje	35.95%	43.77%	48.57%	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No aplica

Cuadro 11 Cumplimiento Compromisos de Gobierno año 2010			
Objetivo ⁴¹	Producto ⁴²	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ⁴³	Evaluación ⁴⁴

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

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

43 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

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

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
			I	II	III	IV	V	VI	VII			
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información							O	Menor	5.00%	✓
		Sistema Seguridad de la Información	O							Menor	5.00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O				Alta	9.00%	✓
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación				O				Alta	9.00%	✓
		Evaluación del Desempeño				O				Alta	9.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo			O					Mediana	6.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana			O					Mediana	6.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna				O				Alta	9.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión				O				Alta	9.00%	✓
	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público			O					Alta	8.00%	✓
Marco de la Calidad	Estratégicas	Procesos de Gestión Estratégicos(- Planificación / Control de Gestión - Auditoría Interna)	O							Mediana	6.00%	✓
	Soporte Institucional	Procesos de Soporte Institucional (- Capacitación - Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo - Evaluación del Desempeño - Compras y Contrataciones del Sector Público)	O							Mediana	6.00%	✓
	Atención Ciudadana	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (ISO regiones)	O							Alta	7.00%	✓
	Calidad de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad(- Gestión Territorial - Enfoque de Género)	O							Mediana	6.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :											100.00%	

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 13 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2010				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴⁷	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴⁸	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁹
Operaciones N°1	79	5	100%	8.0%
Operaciones N°2	76	3	100%	8.0%
Agencia Iquique	13	3	100%	8.0%
Agencia Valparaíso	37	3	100%	8.0%
Agencia Talcahuano	20	3	100%	8.0%
Agencias Australes	20	3	100%	8.0%
Asesorías	49	3	91%	8.0%
Apoyo N°1	42	3	100%	8.0%
Apoyo N°2	97	3	100%	8.0%
Apoyo N°3	38	3	100%	8.0%

Porcentaje global de cumplimiento: 99%

47 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2010.

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

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

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

CAPREDENA no tiene proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.

Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

1. FONDO MODERNIZACIÓN 2010

Durante el año 2010 la institución no elaboró propuestas para postular al Fondo de Modernización de la Gestión Pública.

2. FONDO MODERNIZACIÓN 2009

Durante el año 2009 la institución no elaboró propuestas para postular al Fondo de Modernización de la Gestión Pública.