

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2011

MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL

CAJA DE PREVISIÓN DE LA
DEFENSA NACIONAL

Índice

1. Resumen Ejecutivo	3
2. Resultados de la Gestión año 2011	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	5
3. Desafíos para el año 2012	11
4. Anexos.....	15
Anexo 1: Identificación de la Institución	16
Anexo 2: Recursos Humanos.....	20
Anexo 3: Recursos Financieros.....	26
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011.....	42
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	46
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	47
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011	48
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	49
Operaciones N°1.....	49
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	50

1. Resumen Ejecutivo

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 401 funcionarios, donde el 76,7% 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 104.813 usuarios, compuestos por 62.188 hombres y 42.624 mujeres; concentrados geográficamente de preferencia en la Región Metropolitana. En el año 2011 se gestionó un total de MM\$721.841 millones de pesos por concepto de pago de sus beneficios previsionales, de los cuales el 83.8% 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 2011 se les pagó 1.253.116 pensiones. Por otra parte, del personal activo, se recibió y administró cotizaciones previsionales por un monto aproximado de 7.500 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 estableció un Modelo de Atención al Cliente, que pone en el foco del negocio al usuario y sus necesidades. Para ello, durante el año 2011 se definió la dotación de personal, se restructuró el espacios físico y se llevó a cabo un plan piloto.

Bajo este nuevo paradigma se buscaba aumentar la eficiencia de los espacios de atención, y para su medición se incorporó un indicador de un máximo una hora de espera. El resultado obtenido fue que un 99,4 % de las atenciones no superaron el estándar establecido. Para el año 2012 la meta es más exigente, comprometiéndose a realizar 60% de las atenciones con tiempos de espera menores o iguales a media hora.

Asimismo, y gracias a la puesta en marcha de una serie de acciones de mejoras que se centraron en la Agencia de Valparaíso y en Casa Matriz, nuestros clientes indicaron estar satisfechos en un 93.69 % , cifra que muestra un repunte de más de 11 puntos respecto del año 2010.

Otro aspecto a destacar, y que va en directa relación de nuestros clientes, fue la implementación de un sistema de postulación de préstamos habitacionales a través de la web institucional, logrando disminuir tiempos respuestas y costos de desplazamientos.

Además, y bajo la mirada de género, se implementaron acciones tendientes a mejorar el sistema de salud considerando las necesidades diferenciadas de las usuarias. Así por ejemplo, se aumentó la bonificación con tope de 100% de arancel FONASA nivel 3 a prestaciones médicas asociadas a las mujeres como mamografías lateral, ecotomografía mamaria, pelviana, transvaginal y Papanicolaou. También, buscando mayor equidad, se realizó un ajuste a la evaluación socioeconómica de la mujer, asignando mayor puntaje a la variable jefa de hogar.

Por otra parte, durante el año recién pasado, nuestra institución continuó orientando su quehacer hacia una cultura de la calidad. Es por ello que resulta gratificante señalar que a fines del 2011 se llevó a cabo la certificación de los primeros productos estratégicos: bonificación del Fondo Medicina Curativa con pago al contado, préstamos de auxilio y habitacional, y beneficio complementario del Fondo Solidario.

El pago de pensiones es el principal producto estratégico, lo que se refleja en el porcentaje del presupuesto institucional asignado, alcanzando un 83,81% para el año 2011. Respecto, de este beneficio la institución realizó un importante esfuerzo en disminuir el tiempo promedio de tramitación de los primeros pagos de pensiones de retiro llegando a 44 días. También, la oportunidad fue variable destacada durante el 2011. Así, la cancelación de retenciones judiciales, (pensiones alimenticias y compensaciones económicas), y pago directo de ayudas como aguinaldos fueron depositadas con el fin de facilitar su cobro por parte de los usuarios.

Para continuar perfeccionando la administración de la seguridad social de las Fuerzas Armadas y responder oportunamente a sus necesidades, la institución se encuentra desarrollando dos importantes proyectos. El primero de ellos, que apunta a mejorar la concesión y el pago de beneficios, realizó durante el 2011 una consultoría que como producto final entregó las bases de licitación para la implementación del nuevo sistema informático de pensiones a partir del año 2012. El segundo proyecto, se orienta al modelo integral de atención al cliente comprometiendo la ampliación de trámites web y nuevos canales de atención.



Patricio Coronado Rojo
Vicepresidente Ejecutivo

2. Resultados de la Gestión año 2011

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.

En el año 2011 la institución continuó su orientación hacia el fortalecimiento de la gestión interna para la optimización y eficiencia en la entrega de productos y servicios a sus clientes internos y externos. 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”. El nuevo Modelo de atención encaminado a satisfacer de forma integral y más eficiente las necesidades de sus usuarios(as), denominado “Modelo Integral de atención al Cliente”. En este contexto se han ido desarrollando distintas líneas de acción que permiten tener significativos avances en este tema.

Es así como en el año 2011, se ha definido la dotación del personal, la reestructuración y distribución del espacio físico necesario para las plataformas de atención definidas por el nuevo modelo. Además se llevó a cabo un Plan Piloto.

2. “Implementar un Sistema de Postulación de Préstamos Habitacionales a través de Internet se implementó, asociado al proceso año 2011, la postulación a través de la web institucional para aquellos imponentes con clave de usuario avanzado.
3. “Compromisos establecidos a través de los Indicadores de Desempeño,”: se alcanzó el 90%, (detalle expresado en Anexo N° 4).
4. Se actualizó el Reglamento del Fondo Solidario, que se encontraba vigente desde el año 1999. La respectiva Resolución Exenta, en que se formalizó el nuevo Reglamento, fue publicada en el Diario Oficial de fecha 14 de abril/2011. Resolución exenta N°1.261.-
5. Certificación de Productos Estratégicos

A fines del año 2011 se llevó a cabo la certificación de los primeros productos estratégicos, Bonificación de Fondo Medicina Curativa con pago al Contado, Prestamos de Auxilio y Habitacional, y Beneficio Complementario de Fondo Solidario.

A continuación se presentan algunos de los aspectos más relevantes de la gestión realizada por esta Institución asociado a la provisión de bienes y servicios, durante el año 2011.

Atención de Clientes

Con el objetivo de aumentar la eficiencia de los espacios de atención, se incorporó para el año 2011, un indicador que permitiera a través de la fijación de un estándar de tiempo de espera para los usuarios a nivel nacional, en una hora de espera.

El resultado obtenido fue un 99,4 % de atenciones cuyos tiempos de espera no superaron el estándar. Gracias a la implementación de mediciones manuales y automatizadas (administrador de filas) se logró superar la meta establecida. Para el año 2012 el estándar es más exigente, comprometiéndose el servicio a realizar un 60% de atenciones con tiempos de espera menores o iguales a media hora.

En lo que respecta a la satisfacción que manifiestan los clientes respecto de la atención presencial recibida en CAPREDENA, el indicador correspondiente repuntó en más de 11 puntos respecto del año 2010, gracias a la puesta en marcha de una serie de acciones de mejora.

Las mejoras se centraron en la Agencia de Valparaíso y en Casa Matriz. En el caso de la Agencia de Valparaíso se ejecutó un plan de intervención que consistió en: la implementación del Modelo de Atención a Clientes, mediante la reorganización de la Plataforma de Atención Presencial; la Instalación e implementación de un sistema Administrador de Filas; el mejoramiento de la infraestructura, equipamiento tecnológico y señalética de las dependencias.

Adicionalmente, en la Casa Matriz se está implementado este nuevo modelo de atención de clientes, el que considera acciones en todos los canales, principalmente en canales presencial, remoto y canal telefónico. Adicionalmente, se implementó un sistema de medición de los tiempos de espera para la atención, lo que constituye un importante insumo para la definición de estrategias de atención y acciones de mejora en este ámbito.

Con estas acciones, el resultado de la medición de satisfacción 2011 fue muy positivo respecto de su meta, ya que presenta una diferencia positiva de más de 20 puntos, gracias a las medidas implementadas en el canal presencial a nivel nacional. Los resultados obtenidos refuerzan la idea de estandarizar la atención de público en los distintos canales a través de sistemas únicos de atención; con protocolos estandarizados; sistema de registros y otros instrumentos de gestión con los que cuentan las áreas evaluadas por el indicador.

Perspectiva de Género 2011

Durante este 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 mejoras en el sistema de salud que considera las necesidades diferenciadas de sus usuarias, esta consistió en aumentar la bonificación con tope del 100% de arancel FONASA nivel 3 a prestaciones medicas asociadas principalmente a la mujer, por ejemplo mamografía lateral ecotomografía mamaria, pelviana, transvaginal y Papanicolaou.

Adicionalmente se incrementó la bonificación asociada código 20 de Ginecología y Obstetricia del Arancel FONASA, de un 25 a un 40%., en lo que respecta al beneficio complementario del Fondo Solidario.

En el área de Asistencia Social, se realizó un ajuste al instrumento de evaluación socioeconómico, consistente incorporando una variable mujer jefa de hogar con asignación de puntaje adicional. Lo anterior, permitió aumentar en un 10.3% las ayudas sociales otorgadas a mujeres.

Aumentar el conocimiento de las mujeres montepiadas respecto de sus derechos previsionales, mediante un plan de difusión se logró una cobertura del 20%, equivalente a 7.027 mujeres montepiadas. Entre las actividades realizadas, está las charlas, información vía correo electrónico, cartas a montepiadas con residencia en lugares apartados, etc.,

Con relación a la satisfacción de los clientes en lo relativo a la Oficina Móvil, se superó la meta en más de nueve puntos, llegando a un 99.7%. El resultado demuestra la importancia y trascendencia de las oficinas móviles para los usuarios/as de aquellas zonas donde no existe presencial institucional, así como el trabajo previo de coordinación y organización de los/as funcionarios/as de la institución que se trasladan a esas zonas, muchas veces en condiciones climáticas adversas

Pensiones

El Pago de Pensiones es el principal producto estratégico, lo que se refleja en el porcentaje del Presupuesto institucional asignado, alcanzando un 83,81% para el año 2011.

Durante este año se pagaron un total de 1.253.116 pensiones, con un promedio de 104.426 casos mensuales. El monto promedio mensual de las pensiones pagadas es de \$ 576.037, lo que corresponde a un gasto anual de MM\$721.841 aprox., efectuándose su pago a través de depósitos en cuentas bancarias en un 71,09% de los casos y pago en efectivo en el 28,91% restante.

En directa relación con el pago de pensiones, se encuentra el pago de retenciones judiciales, (pensiones alimenticias y compensaciones económicas), además de otros beneficios de pago directo como aguinaldos y asignaciones familiares. Para estos beneficios, durante el año 2011 se implementó la modalidad de pago mediante depósito, con el fin de facilitar su cobro por parte de los usuarios.

El indicador de desempeño “tiempo promedio de tramitación de los primeros pagos de pensiones de retiro”, para el año 2011 se rebajó a 44 días, no obstante el aumento en el número de casos procesados de 1.702 en el año 2010 a 1.794 casos el año 2011, que implicó un 5,4% 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”, alcanzó durante el año 2011 a 28,9 días promedio, lo cual representa una disminución de un 8,8% respecto del año anterior en que el promedio fue de 31,7 días. 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 2010 se efectuaron tres pareos, mientras que en el 2011 se realizaron cinco), 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.

Imposiciones

El Pago de Desahucio representa el segundo producto estratégico para CAPREDENA. Durante el año 2011 este Fondo registró un total de 2.138 pagos por concepto de Desahucios, lo que implicó desembolsos del orden de los MM\$43.662, más 1.130 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\$547.

Durante el año 2011 se pagaron 371 Bonos de Reconocimiento, lo que implicó un monto total de MM\$6.189. Se logró superar la meta de 8 días promedio, llegando a 7.99 días promedio, aun cuando se incrementó el número de casos pagados durante el 2011 respecto del año 2010, en un 48,4%.

Por último, cabe destacar el comportamiento del indicador Tiempo Promedio Tramitación de Certificados de Imposiciones con una baja sostenida en los días de demora de 17,3 días promedio en 2008 a 14,6 días promedio en 2009 y 13,2 días promedio en 2010 a 11,8 días promedio en el 2011.

Beneficios Sociales y Financieros

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.

La situación actual del Fondo de Medicina Curativa es de equilibrio entre los montos recaudados y las bonificaciones entregadas. El número de cotizantes actuales es de 29.398 personas. Esta cifra posee una variación del -4,1 % respecto al año 2010, explicada por el mayor número de cotizantes fallecidos.

Las bonificaciones efectuadas por el Fondo de Medicina Curativa durante el año 2011 alcanzaron un total de MM\$ 5.553, menor en un 1,4% en relación el año 2010, explicado principalmente por la combinación establecida entre la disminución de las prestaciones entregadas versus el alza en los aranceles de salud de Capredena. 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 2011 un promedio de 4 días, cifra inferior a la del 2010, que promedió 4,2 días y cuya meta era de 4 días, la mejora del indicador se explica por una mayor coordinación en la asignación de los casos a los consultores del área.

Los principales logros se encuentran asociados a la modificación efectuada en el Plan de Bonificaciones 2012 , cuyo fundamento se basa en focalizar un aumento de las bonificaciones de salud, en prestaciones asociadas al diagnostico de patologías que prevalecen en los adultos mayores, utilizando enfoque de género . Para tal efecto, en el mes de noviembre de 2011 el honorable Consejo de la Capredena aprobó el Plan 2012 considerando un aumento de bonificación en un 100% sobre Arancel Fonasa nivel 3, para 9 prestaciones asociadas al diagnostico y control del Cáncer de Mama, Cáncer de útero, Cáncer de Próstata, Hipertensión y Diabetes.

“Por otra parte, el Fondo Solidario entregó cobertura en 704 casos por Beneficio de. Desgravamen y bonificaciones complementarias en 8.602 casos, por un monto total de \$4.541.867.861.”

En relación a los préstamos del Fondo de Auxilio Social, se tramitaron 597 préstamos habitacionales totalizando MM\$7.888, y 19.255 créditos por un monto de \$10.083. Cabe mencionar que el año 2010, se aumentó el presupuesto de los prestamos de auxilio para paliar los efectos del terremoto del 27 de febrero, por lo cual la disminución de estos, corresponde a el efecto del sismo.

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 2011, con cargo al Ítem Presupuestario de Menores, Ancianos e Incapacitados, el cual contó con un presupuesto anual de MM\$603 se cursaron a nivel nacional un total de 25.152

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.

3. Desafíos para el año 2012

CAPREDENA ha definido un nuevo foco estratégico, centrado en el cliente y sus necesidades. Para implementar esta estrategia se ha definido un Plan de Desarrollo Integral que incluye varios proyectos de modernización, dentro de ellos se encuentran el Proyecto de Concesión y Pago de Beneficios y el Modelo Integral de Atención a Clientes:

Proyecto de Concesión y Pago de Beneficios, orientado a mejorar los distintos procesos y sistemas tecnológicos a través de los cuales se generan los productos estratégicos, dotándolos de una mayor flexibilidad e integración, que permita focalizar la gestión en el pensionado y sus necesidades, logrando una mejor condición institucional para enfrentar los requerimientos del entorno.

En el año 2011 se realizó el levantamiento de los procesos de negocio, trabajo desarrollado por una consultora, siendo el producto final las bases de licitación para la implementación del nuevo sistema informático de pensiones a partir del año 2012.

Principales desafíos del proyecto:

- Los procesos conducen el negocio.
- Pasar de una visión vertical de la organización a una visión horizontal (control de procesos).
- Pasar de responsabilidad por áreas a responsabilidad por procesos.
- Asegurar que todos los procesos se desarrollen coordinadamente.
- Realizar un adecuado control de gestión, lo que permite llevar una trazabilidad de lo hecho y de lo que se está haciendo.

Recursos destinados para el proyecto **\$570.000.000.1**

El Modelo Integral de Atención a Clientes está orientado a mejorar la experiencia del pensionado en su relación con la institución. El fin es entregar una atención integral y de calidad, disminuyendo los costos de acceso a las prestaciones, sea en tiempo, recursos o información.

En tal sentido, el compromiso es continuar con las etapas de implementación del modelo, conforme la Carta Gantt, estandarizando e integrando los procesos de atención y fortaleciendo los canales de entrega de productos.

Principales desafíos del proyecto:

- Crear una plataforma de atención presencial
- Crear una plataforma de atención remota y soporte, incluye call center
- Incrementar y potenciar el uso de servicios a través de Internet

¹ Los recursos informados en los desafíos 2012 son referenciales.

- Incorporación de nuevos trámites a la red de multiservicios Chile Atiende, fortaleciendo con ello la presencia territorial de CAPREDENA.

Recursos estimados destinados a la implementación del nuevo modelo:

- Implementación de Call Center Institucional (70 millones)
- Remodelación primer piso Casa Matriz (80 millones)
- Implementación nueva plataforma tecnológica CRM (30 millones)
- Incorporación de Capredena en red multiservicios Chile Atiende (2 millones)
- Rediseño general de plataforma tecnológica y experiencia de los usuarios (trámites web en capredena.cl. (no es posible cuantificar)

Autenticación y Control de Beneficios de Usuarios Sistema de Salud Capredena

Para el año 2012 se tiene programada la licitación del sistema de autenticación y validación de beneficiarios de salud en línea. Dicho sistema permitirá mediante el uso de la huella dactilar validar tanto la identidad de los beneficiarios como los requisitos que estos deben cumplir para la eficaz entrega de los beneficios de bonificación y crédito de salud.

Pago De Rembolsos De Salud Mediante Transferencia Electrónica

Se incorporará para el año 2012 la transferencia electrónica como medio de pago de los reembolsos otorgados a los beneficiarios del Fondo de Medicina Curativa de CAPREDENA por concepto de bonificaciones de salud.

Certificación De Productos Estratégicos

Para las Áreas de negocio, el desafío 2012 es la revisión de sus procesos, bajo la Norma ISO 9001:2008, entre ellos: Desahucio, Certificación de Imposiciones, Bonos de Reconocimiento, Devolución de Imposiciones de Desahucio, Liquidación Beneficios Complementarios (Fondo Solidario) y Bonificación Pago al Crédito y Crédito de Salud.

Encuesta De Satisfacción 2012

Para el año 2012 Capredena se ha propuesto realizar estudios de satisfacción con mayor frecuencia, diferentes tipos de estudios y mantener una relación proveedor cliente con una empresa a mediano/largo plazo para obtener mejores resultados en el servicio.

Recursos destinados **\$15.000.000.**

Compromisos Establecidos A Través De Indicadores De Desempeño 2012

Un desafío importante está relacionado con el cumplimiento a los compromisos establecidos a través de los Indicadores de Desempeño que se indican en el siguiente cuadro:

N°	PRODUCTO/PROCESO AL QUE SE VINCULA		INDICADOR	META 2012
	Objetivo Estratégico	Producto Específico		
1	Servicios Previsionales	Pago de Pensiones	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepío y sus anticipos.	51.0
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.	27.0
3	Servicios Previsionales	Pago Desahucio	Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio.	26.0
4	Servicios Previsionales	Asignación Familiar	Tiempo promedio de procesamiento de resoluciones que conceden beneficios de asignación familiar.	16.0
5	Servicios Financieros	Préstamo Habitacional	Tiempo promedio de tramitación de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda.	34.0
6	Servicios Financieros	Créditos de salud	Porcentaje de créditos de salud otorgados con garantías en el año t.	85.0
7	Bonificaciones de Salud	Bonificaciones de Salud	Tiempo promedio de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario.	22.0
8	Procesos Estratégicos	Gestión del Modelo de Atención de Clientes	Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el periodo t, antes del tiempo máximo comprometido.	60.0

9	Procesos Estratégicos	Evaluación de la satisfacción del cliente	Porcentaje de ciudadanos/as que se manifiestan satisfechos respecto de la atención recibida en CAPREDENA.	94.69
---	-----------------------	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2011

Durante el año 2011, sobre el 93% del presupuesto Institucional estuvo vinculado a los productos estratégicos lo que permitió otorgar en forma adecuada y con la oportunidad requerida las prestaciones de seguridad social a sus beneficiarios.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Lograr en la entrega de nuestros servicios previsionales, niveles de calidad acorde al mercado reduciendo los tiempos de tramitación, incorporando tecnologías de información y simplificación de procesos.
2	Focalizar las bonificaciones de salud a las necesidades del adulto mayor, a través del mejoramiento de las coberturas de las prestaciones orientadas a este segmento.
3	Mejorar el proceso de recuperación de créditos, a través del cambio de los mecanismos de control al realizar su otorgamiento.
4	Incorporar criterios de gestión territorial y género en la asignación y entrega de servicios y prestaciones sociales.
5	Estandarizar y simplificar la entrega de los productos estratégicos, incorporando mejoras al Modelo Integral de Atención al Cliente.

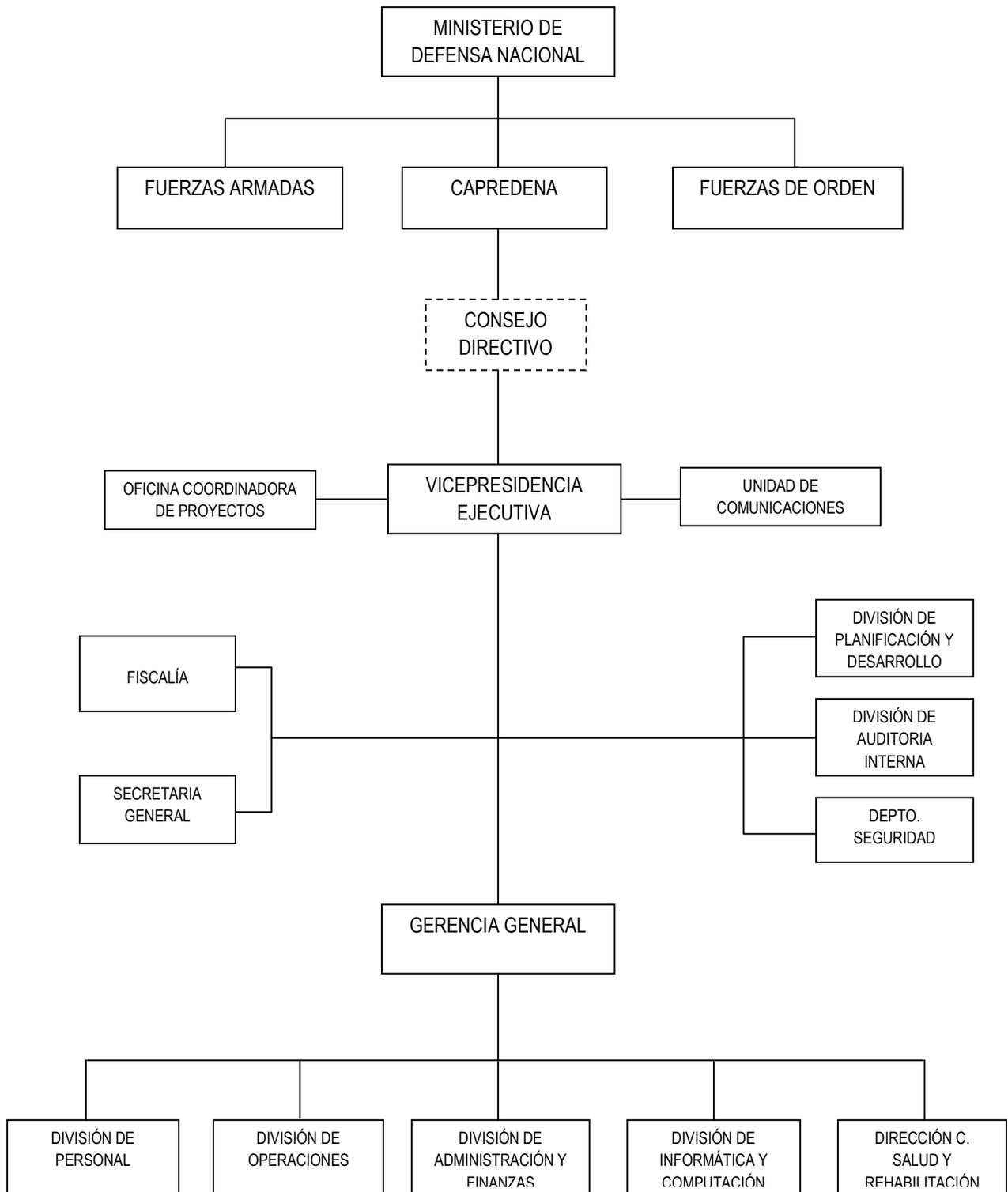
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Servicios Previsionales.	1 y 5
	- Pago de pensiones	
	-Desahucio	
	-Certificado de Imposiciones	
	- Bono de Reconocimiento	
	-Asignación por muerte	
2	Servicios Financieros	3 y 5
	-Préstamo habitacional	
	-Préstamo auxilio	
	-Préstamo de asistencia social	
3	Bonificación de Salud	2 y 5
	-Bonificaciones de salud por prestaciones pagadas al crédito	
	-Bonificaciones de salud por prestaciones pagadas al contado	
	-Bonificaciones complementarias de salud Fondo Solidario	
4	Servicios Sociales	4 y 5
	-Ayudas sociales	

- 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.
	-Pensiones de retiro
	-Pensiones de montepíos
	-Cargas familiares
	-Retenciones judiciales

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



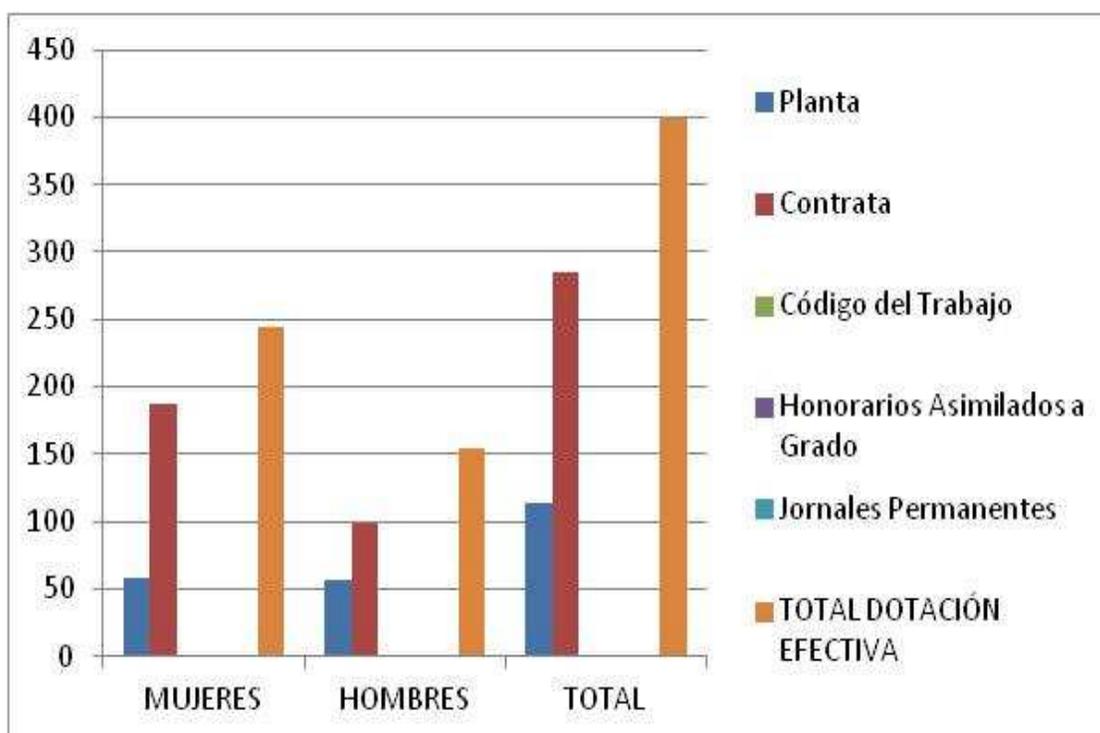
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Vicepresidente Ejecutivo	Patricio Coronado Rojo
Fiscal	Gerardo Bravo Riquelme
Gerente General	Guillermo Morales Flores
Secretario General	Roberto Osorio Munizaga
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

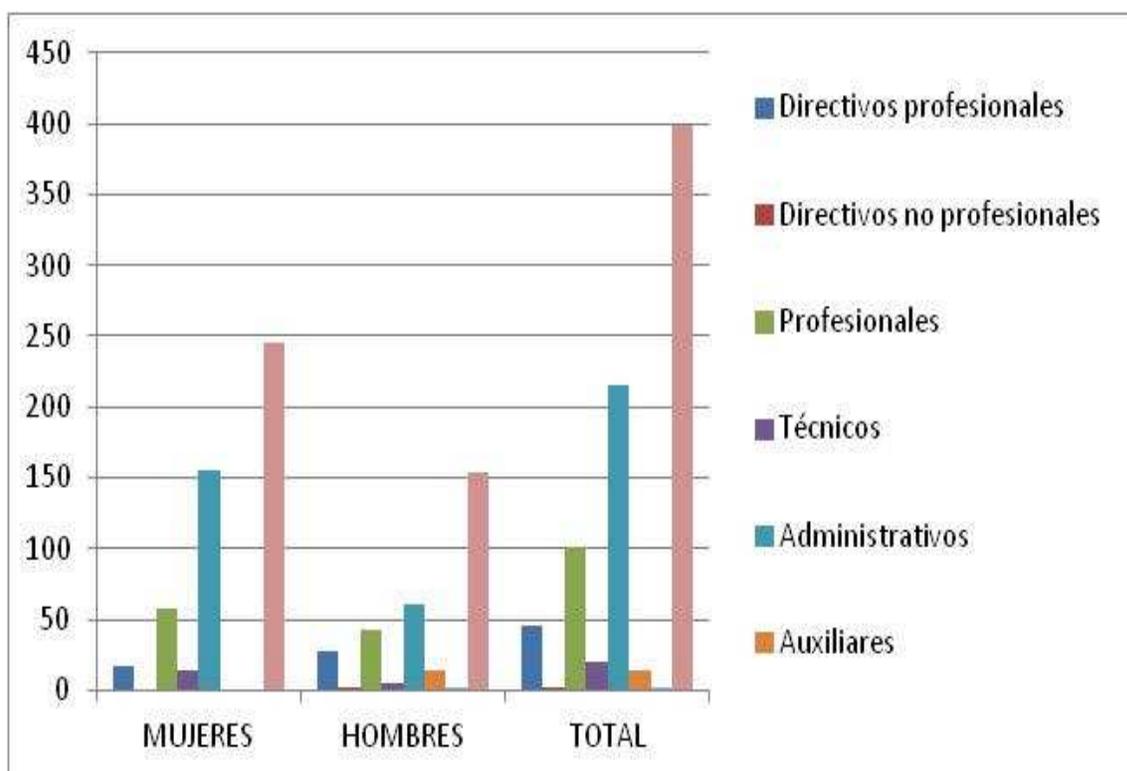
a) Dotación de Personal

Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2011 por tipo de contrato (mujeres y hombres)



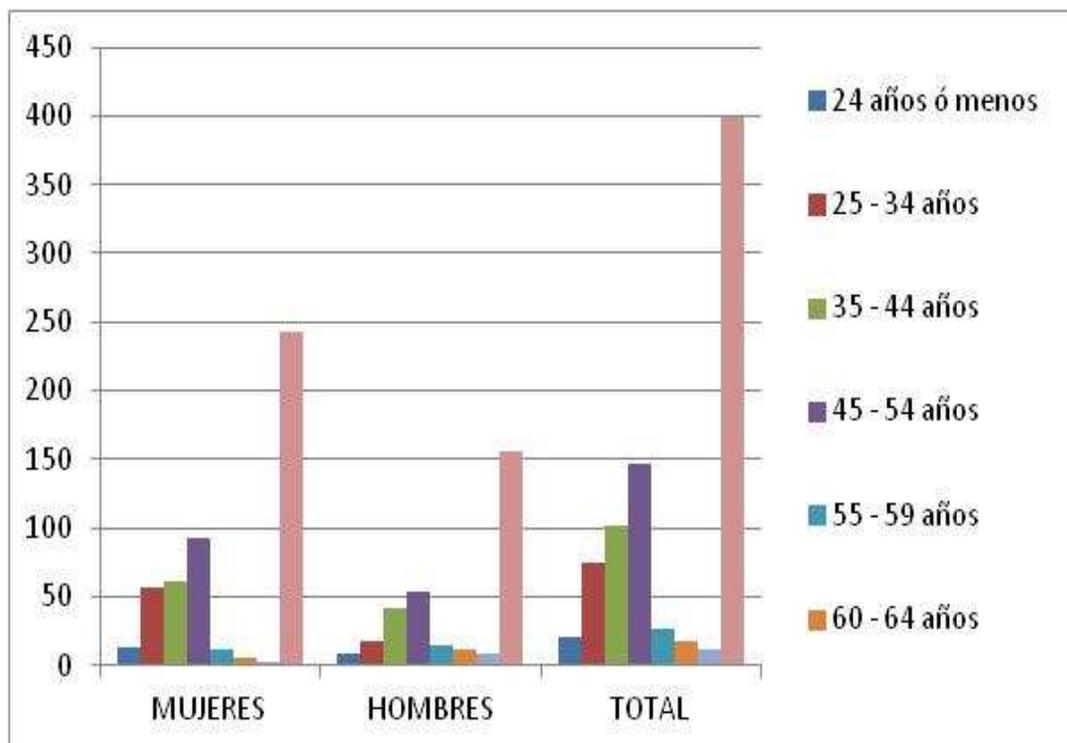
Tipo de Contrato	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Planta	58	56	114
Contrata	187	98	285
Código del Trabajo	0	0	0
Honorarios Asimilados a Grado	0	0	0
Jornales Permanentes	0	0	0
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	245	154	399

Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2011 por estamento (mujeres y hombres)



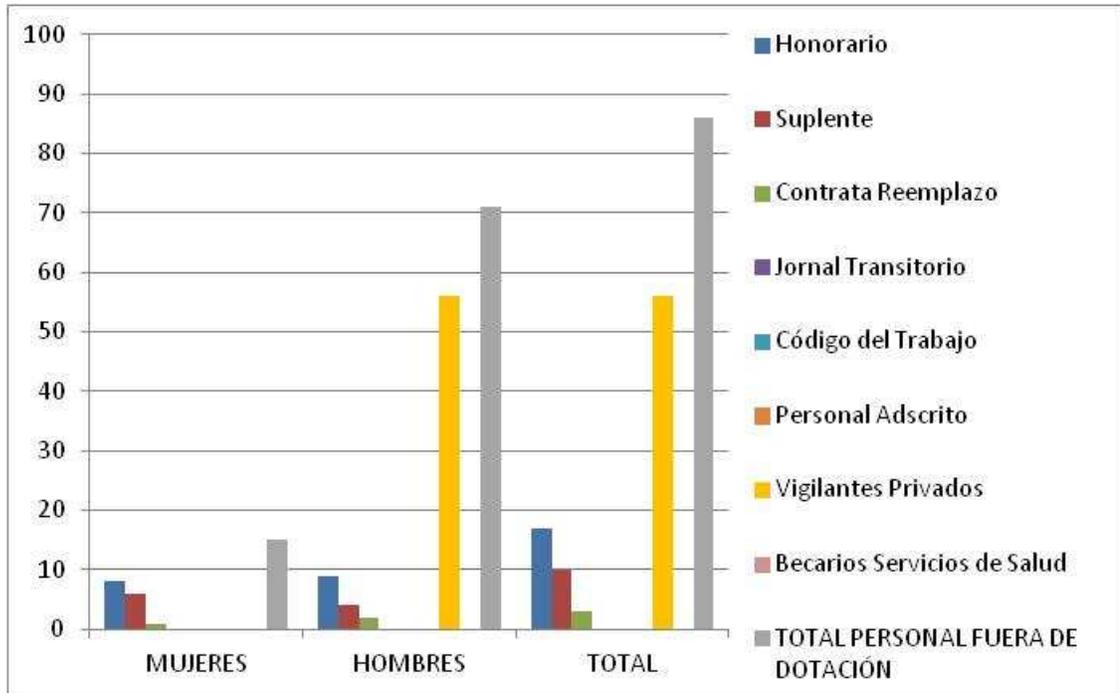
Estamentos	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Directivos profesionales	18	28	46
Directivos no profesionales	0	1	1
Profesionales	58	43	101
Técnicos	14	6	20
Administrativos	155	61	216
Auxiliares	0	14	14
Personal afecto a Leyes Nos. 15.076 y 19.664	0	1	1
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	245	154	399

Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2011 distribuida por grupos de edad (mujeres y hombres)



Grupos de Edad	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
24 años ó menos	13	8	21
25 - 34 años	56	18	74
35 - 44 años	61	41	102
45 - 54 años	93	54	147
55 - 59 años	12	14	26
60 - 64 años	6	12	18
65 y más años	2	9	11
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	243	156	399

b) Personal fuera de dotación



Tipo de Contrato	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Honorario	8	9	17
Suplente	6	4	10
Contrata Reemplazo	1	2	3
Jornal Transitorio	0	0	0
Código del Trabajo	0	0	0
Personal Adscrito	0	0	0
Vigilantes Privados	0	56	56
Becarios Servicios de Salud	0	0	0
TOTAL PERSONAL FUERA DE DOTACIÓN	15	71	86

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2010	2011		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	2.3	1.6	145.6	descendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	6.0	6.5	92.1	descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	1.2	0.8	62.7	ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0.2	0.8	---	neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0.2	0.8	26.6	ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	2.7	2.0	134.7	descendente
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1.5	1.0	149.6	descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t)$	0.8	0.8	100	descendente

2 La información corresponde al período Enero 2009 - Diciembre 2009 y Enero 2011 - Diciembre 2011.

3 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 ²		Avance ³	Notas
		2010	2011		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	17.1	4.8	27.8	ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	52.6	10.9	20.7	ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	86.5%	83%	95.9	Ascendente
4.2 Porcentaje de becas ⁴ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0	0	Mantiene
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	1.3	1.6	123.1	Ascendente
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	3.7	2.7	135.9	descendente
6. Evaluación del Desempeño⁵					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	97%	97%	100	Ascendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	3%	3%	100	Ascendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0	0	0	Mantiene
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0	0	0	Mantiene

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

5 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 2010 – 2011			
Programa 01 CAPREDENA			
Denominación	Monto Año 2010 <u>M\$[1]</u>	Monto Año 2011 M\$	Notas
INGRESOS	843.385.937	908.132.208	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	134.379.858	135.638.857	(1)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	560.146	298.038	(2)
RENTAS DE LA PROPIEDAD	35.931	40.205	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	36.159.353	38.397.798	(3)
APORTE FISCAL	664.125.516	728.509.299	(4)
RECUPERACION DE PRESTAMOS	702.156	724.630	
SALDO INICIAL DE CAJA	7.422.977	4.523.381	
GASTOS	843.385.937	908.132.208	
GASTOS EN PERSONAL	5.728.421	6.024.493	(5)
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.731.797	2.710.335	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	711.072.909	738.668.089	(6)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	119.646.991	155.208.628	(7)
OTROS GASTOS CORRIENTES	7.768	16.796	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	315.120	722.914	(8)
PRESTAMOS	656.990	692.430	
SERVICIO DE LA DEUDA	3.612.367	4.425.931	
SALDO FINAL DE CAJA	-	337.408	

1 La cifras están expresadas en M\$ del año 2011. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,014.

Notas:

Análisis de diferencias presentadas de Ingresos y Gastos devengados el año 2011 y 2010 Programa 01 CAPREDENA.

(1) En los Ingresos por Imposiciones Previsionales, se presenta un incremento en el año 2011, con respecto al año 2010, de un 0,94% equivalente a M\$ 1258.999.- 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 2011.

(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 2011 con respecto al año 2010, de un 46,79%. Esta disminución se explica por un menor número de Asignaciones familiares pagadas durante el año 2011.

(3) En Otros Ingresos Corrientes, se presenta un incremento en el año 2011, con respecto al año 2010, de un 6,19%, equivalente a M\$ 2.238.445.-. Este aumento se explica principalmente por la mayor recuperación de préstamos del Fondo de Auxilio Social.

(4) El Aporte Fiscal del año 2011 con respecto al año 2010 se aumenta en forma real en un 9,69%, equivalente a M\$ 64.383.783.-, como resultado del mayor gasto fiscal en prestaciones previsionales por efecto del reajuste de pensiones decretado en diciembre de 2010 para el año 2011 y Transferencias Corrientes, por Aporte Fiscal Extraordinario al Fondo Desahucio.

(5) Los Gastos en Personal devengados el año 2011, presentan un aumento de 5,17% correspondiente a M\$ 276.072.- con relación al gasto del año 2010, dicho aumento se justifica, principalmente, por el reajuste a los sueldos del personal, decretado en diciembre 2010 para el año 2011.

(6) Las Prestaciones de Seguridad Social presentan un aumento en el año 2011 con relación al año 2010 de un 3,88% equivalente a M\$ 27.595.180.-, 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 2011.

(7) El Subtítulo de Transferencias Corrientes, presenta un incremento en el año 2011, con respecto al año 2010, de un 29,7% equivalente a M\$35.561.637.-, lo que se explica, fundamentalmente, por un aumento en transferencias a otras entidades públicas, Aporte Fiscal Extraordinario al Fondo Desahucio, para el pago de beneficios de ese Fondo.

(8) La Adquisición de Activos No Financieros, presenta un incremento de 129,41% equivalente a M\$ 407.794.- principalmente en la adquisición de Sistemas de Administración de Personal y Sistema Financiero Contable.

Cuadro 2
Ingresos y Gastos devengados año 2010 – 2011
Programa 02 Medicina Curativa

Denominación	Monto Año 2010 M\$[1]	Monto Año 2011 M\$	Notas
INGRESOS	30.744.618	31.300.132	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	20.411.071	20.029.438	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	177.041	549.835	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	9.249.442	9.017.884	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	-	373.060	(1)
SALDO INICIAL DE CAJA	907.064	1.329.915	
GASTOS	30.744.618	31.300.132	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	573	702	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	6.531.299	6.303.112	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.292.477	1.258.329	
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	9.144.134	9.940.696	(2)
PRESTAMOS	12.424.156	12.025.637	
SERVICIO DE LA DEUDA	110.574	105.682	
SALDO FINAL DE CAJA	1.241.405	1.665.974	
RESULTADO	329.725	336.059	

Notas:

Análisis de diferencias presentadas de Ingresos y Gastos devengados el año 2011 y 2010 Programa 02 Medicina Curativa.

(1) Los ingresos por Recuperación de Préstamos tiene una ejecución de M\$ 373.060.- el año 2011 que corresponde al pago efectuado según sentencia en juicio con Renta Nacional Compañía de Seguros de Vida S.A.

(2) En Adquisición de Activos Financieros, se presenta un incremento en el año 2011, con respecto al año 2010, de un 8,7% equivalente a M\$ 796.562.-. Este incremento se explica por el stock real de activos financieros al 31 de diciembre de 2011, esta diferencia considera el ingreso por recuperación de siniestros de este año por M\$373.060.- efectuada por la Compañía de Seguros Renta Nacional.

b) Comportamiento Presupuestario año 2011

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011 Programa 01 CAPREDENA								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	<u>Presupuesto</u> <u>Inicial[1]</u> (M\$)	<u>Presupuesto</u> <u>Final[2]</u> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	<u>Diferencia[3]</u> (M\$)	<u>Notas[4]</u>
			TOTAL INGRESOS	867.069.758	918.804.255	908.132.208	10.672.047	
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	140.048.902	140.381.919	135.638.857	4.743.062	(1)
	01		Aportes del Empleador	22.955	22.955	4.913	18.042	
	02		Aportes del Trabajador	140.025.947	140.358.964	135.633.944	4.725.020	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	581.265	334.081	298.038	36.043	(2)
	01		Del Sector Privado	-	2.816	2.815	1	
		003	Administradora del Fondo para la Bonificación	-	2.816	2.815	1	
	02		Del Gobierno Central	581.265	331.265	295.223	36.042	
		004	Fondo Unico de Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía	581.265	331.265	295.223	36.042	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	40.766	40.766	40.205	561	
	03		Intereses	26.898	26.898	27.696	- 798	
	99		Otras rentas de la Propiedad	13.868	13.868	12.509	1.359	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	38.950.002	41.950.002	38.397.798	3.552.204	(3)
	04		Fondos de Terceros	29.730.913	32.730.913	30.416.819	2.314.094	
	99		Otros	9.219.089	9.219.089	7.980.979	1.238.110	
09			APORTE FISCAL	686.710.373	730.915.656	728.509.299	2.406.357	(4)
	01		Libre	686.710.373	730.915.656	728.509.299	2.406.357	
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS	638.450	658.450	724.630	- 66.180	
	01		De Asistencia Social	638.450	658.450	724.630	- 66.180	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	100.000	4.523.381	4.523.381	-	
			TOTAL GASTOS	867.069.758	918.804.255	908.132.208	10.672.047	

21		GASTOS EN PERSONAL	5.449.648	6.071.775	6.024.493	47.282	(5)
22		BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.918.851	2.710.343	2.710.335	8	
23		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	732.087.830	741.350.838	738.668.089	2.682.749	(6)
	01	Prestaciones Previsionales	731.506.015	740.998.406	738.352.251	2.646.155	
	001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	726.644.509	729.630.866	726.996.902	2.633.964	
	002	Bonificaciones	23.067	4.259.101	4.258.973	128	
	003	Bono de Reconocimiento	3.971.100	6.191.100	6.188.799	2.301	
	006	Asignación por Muerte	867.339	917.339	907.577	9.762	
	02	Prestaciones de Asistencia Social	581.815	331.815	295.222	36.593	
	001	Asignación Familiar	581.265	331.265	295.222	36.043	
	006	Subsidio de Cesantía	550	550	-	550	
	03	Prestaciones Sociales del Empleador	-	20.617	20.616	1	(7)
	001	Indemnización de Cargo Fiscal	-	11.707	11.707	-	
	003	Fondo de Retiro de Funcionarios Públicos Ley N° 19.882	-	8.910	8.909	1	
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	124.965.470	162.712.683	155.208.628	7.504.055	
	01	Al Sector Privado	2.685.424	3.431.525	3.428.947	2.578	
	453	Ubicación Menores, Ancianos e Incapacitados	603.386	603.386	601.861	1.525	
	456	Cotización Isapres	1.342.389	1.525.406	1.524.353	1.053	
	461	Centros de Salud	739.649	1.302.733	1.302.733	-	
	02	Al Gobierno Central	20.314.638	20.314.638	19.231.359	1.083.279	
	002	Medicina Curativa	19.574.856	19.574.856	18.558.169	1.016.687	(8)
	003	Fondo Nacional de Salud	739.782	739.782	673.190	66.592	
	03	A Otras Entidades Públicas	101.962.718	138.963.830	132.546.270	6.417.560	
	268	Aporte Caja Fondo Desahucio	2.792.066	2.792.066	2.427.086	364.980	
	269	Aporte Caja Fondo Revalorizador de Pensiones	306.761	321.761	312.179	9.582	
	270	Aporte Fiscal Fondo Desahucio	1.983.421	2.053.421	2.042.875	10.546	
	271	Aporte Fiscal Fondo Revalorizador de Pensiones	4.993.486	4.993.486	4.054.959	938.527	
	273	Fondo de Auxilio Social	17.307.274	20.307.274	20.246.043	61.231	(9)
	274	Fondo Desahucio	31.828.325	31.828.325		4.524.780	(10)

					27.303.545	
	275	Fondo Revalorizador de Pensiones	4.958.545	5.108.545	5.086.979	21.566
	277	Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas	37.792.840	37.792.840	37.306.492	486.348
	322	Aporte Fiscal Extraordinario Fondo Desahucio	-	33.766.112	33.766.112	-
	07	A Organismos Internacionales	2.690	2.690	2.052	638
	001	Organización Iberoamericana de Seguridad Social	2.690	2.690	2.052	638
26		OTROS GASTOS CORRIENTES	-	17.276	16.796	480
	01	Devoluciones	-	276	276	-
	02	Compensación por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	-	17.000	16.520	480
29		ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	872.976	722.976	722.914	62
	04	Mobiliario y Otros	20.813	120.813	94.153	26.660
	05	Máquinas y Equipos	22.811	122.811	22.618	100.193
	06	Equipos Informáticos	414.864	239.864	158.844	81.020
	07	Programas Informáticos	414.488	239.488	447.299	207.811
32		PRESTAMOS	672.433	692.433	692.430	3
	01	De Asistencia Social	672.433	692.433	692.430	3
34		SERVICIO DE LA DEUDA	2.550	4.425.931	4.425.931	-
	07	Deuda Flotante	2.550	4.425.931	4.425.931	-
35		SALDO FINAL DE CAJA	100.000	100.000	337.408	437.408

(11)

7 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

8 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011.

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

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

Notas:

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2011 Programa 01 CAPREDENA.

(1) El menor ingreso que muestra la ejecución del subtítulo de Imposiciones Previsionales, ítem 02 Aportes del Empleador, por M\$4.725.020.-, 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 2011. El incremento en el presupuesto final está dado por el incremento en las imposiciones para el Fondo Revalorizador de Pensiones y las cotizaciones de salud para las Isapres.

(2) El incremento en el presupuesto final de Transferencias del Sector Privado por M\$2.816.- se debe al ingreso percibido de la Caja los Andes S.A. correspondiente al aporte para la Bonificación por Retiro Ley N° 19.882.

(3) El menor ingreso que muestra la ejecución del subtítulo Otros Ingresos Corrientes, por M\$3.552.204.-, obedece fundamentalmente a una menor recuperación de Préstamos Médicos de Medicina Curativa y de ingresos por Concurrencias, en relación a lo estimado en el presupuesto. El incremento en el presupuesto final se justifica por el incremento en la Transferencias al Fondo de Auxilio Social.

(4) El menor ingreso ejecutado en el Aporte Fiscal se debe a la estimación del reajuste decretado en el mes de diciembre 2011, para las pensiones y montepíos para ese mismo mes, que no fue necesario recibirlo por contar con fondos para el pago. El incremento en el presupuesto final está dado por los reajustes y bonos escolar e institucional y aguinaldos del Subtítulo 21 Gastos en Personal, aguinaldos y bonos de invierno pensionados, decretados en diciembre 2010 para el año 2011, incremento en gastos por Bonos de Reconocimientos pagados y transferencias al Fondo Desahucio por Aporte Fiscal Extraordinario.

(5) El menor gasto que muestra la ejecución del subtítulo de Gastos en Personal en M\$47.282.-, está dado por la no contratación de 7 cargos en proceso de concurso y selección. El incremento en el presupuesto final se debe a la diferencia del reajuste decretado en el mes de diciembre 2010 para el año 2011, el pago de bonos, escolar e institucional, los aguinaldos de fiestas patrias y navidad del año 2011.

(6) El menor gasto que muestra la ejecución del subtítulo de Prestaciones de Seguridad Social, ítem 01 Jubilaciones, Pensiones y Montepíos de M\$2.633.964.-, se justifica por la estimación del reajuste de pensionados para ese mes, que no fue ejecutado por contar con presupuesto disponible.

(7) El gasto del Subtítulo 23.03 Prestaciones de Seguridad Social, Prestaciones Sociales del Empleador corresponden al pago de Bonos de Retiro de la Ley N° 20.212 y Ley N° 19.882.

(8) El menor gasto que presenta el subtítulo de Transferencias Corrientes, ítem 02 Transferencias al Gobierno Central, asignación 002 Medicina Curativa por M\$1.016.687.-, se explica principalmente por la disminución de pensionados cotizantes adheridos al Sistema de Medicina Curativa de CAPREDENA.

(9) El incremento en el presupuesto final de las Transferencias Corrientes a Otras Entidades Públicas, asignación 273 Fondo de Auxilio Social, se justifica por la mayor Recuperación de Préstamos, generada por la creación en abril 2010 de un nuevo tipo de Préstamos de Auxilio de Emergencia, a 36 meses plazo con un máximo de M\$3.000.-

(10) El menor gasto de Transferencias Corrientes, ítem 03 A Otras Entidades Públicas, asignación 274 Fondo Desahucio, de M\$ 4.524.780.- se justifica por el menor ingreso de Imposiciones de pensionados para ese Fondo, que el estimado en el presupuesto.

(11) El incremento en el presupuesto final de la asignación 322 Aporte Fiscal Extraordinario al Fondo Desahucio se debe al compromiso de remitir a la Tesorería General de la República los descuentos efectuados a imponentes de Capredena, por el anticipo de mensualidades destinados a la compra de acciones y pagos de desahucios del año.

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011
Programa 02 Medicina Curativa

Subt.	Item	Asig.	Denominación	<u>Presupuesto Inicial[1]</u> (M\$)	<u>Presupuesto Final[2]</u> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	<u>Diferencia[3]</u> (M\$)	<u>Notas[4]</u>
			INGRESOS	29.993.082	31.645.981	31.300.132	345.849	
05			TRANSFERENCIAS	19.574.856	19.574.856	20.029.438	-454.582	(1)
	02		Del Gobierno Central	19.574.856	19.574.856	20.029.438	-454.582	
		002	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	19.574.856	19.574.856	20.029.438	-454.582	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	32.839	32.763	549.835	-517.072	(2)
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	10.335.387	10.335.387	9.017.884	1.317.503	(3)
	01		Venta de Títulos y Valores	10.335.387	10.335.387	9.017.884	1.317.503	
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	0	373.060	373.060	0	
	05		Médicos	0	373.060	373.060	0	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	50.000	1.329.915	1.329.915	0	
			GASTOS	29.993.082	31.645.981	31.300.132	345.849	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	952	876	702	174	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	6.406.650	6.406.650	6.303.112	103.538	
	01		Prestaciones Previsionales	6.406.650	6.406.650	6.303.112	103.538	
		009	Bonificaciones de Salud	6.406.650	6.406.650	6.303.112	103.538	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.396.931	1.396.931	1.258.329	138.602	
	03		A Otras Entidades Públicas	1.396.931	1.396.931	1.258.329	138.602	
		277	Fondos de Salud de las FF.AA.	1.396.931	1.396.931	1.258.329	138.602	
30			ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIERO	11.387.972	11.660.205	9.940.696	1.719.509	(4)
	01		Compra de Títulos y Valores	11.387.972	11.660.205	9.940.696	1.719.509	
32			PRESTAMOS	10.652.577	12.025.637	12.025.637	0	(5)
	05		Médicos	10.652.577	12.025.637	12.025.637	0	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	98.000	105.682	105.682	0	
	07		Deuda Flotante	98.000	105.682	105.682	0	
35			SALDO FINAL DE CAJA	50.000	50.000	1.665.974	-1.615.974	

Notas:

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2011 Programa 02 Medicina Curativa.

- (1) El mayor ingreso que muestra la ejecución Transferencias Corrientes por M\$454.582.-, equivalente a un 2,3% con respecto al presupuesto vigente al 31 de diciembre de 2011, se explica principalmente por la recuperación de préstamos médicos enterados directamente por los adheridos al Sistema de Salud de Medicina Curativa y al ingreso por siniestros pagados por el Fondo Solidario.
- (2) La mayor ejecución que muestra el subtítulo Rentas a la Propiedad se justifica por el ingreso de intereses por inversiones en el Mercado de Capitales, por una menor estimación presupuestaria.
- (3) El menor ingreso del subtítulo 11 Venta de Activos Financieros se debe al Stock de inversiones al 31 de diciembre de 2010 que fue menor a lo estimado en el presupuesto.
- (4) El menor gasto ejecutado en el subtítulo 30 Adquisición de Activos Financieros se justifica por el stock de inversiones al 31 de diciembre 2011, por el menor ingreso presentado en el subtítulo 11 Venta de Activos Financieros.
- (5) El incremento en el presupuesto final del subtítulo 32 Préstamos se debe al mayor requerimiento de financiamiento de los gastos médicos de los imponentes adheridos al Sistema de Salud de CAPREDENA, que el estimado en el presupuesto.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5						
Análisis del Resultado Presupuestario 2011						
Programa 01 CAPREDENA						
Código	Descripción	Saldo Inicial		Flujo Neto		Saldo Final
FUENTES Y USOS		5.128.426	-	4.532.950		595.476
Carteras Netas		-	-	4.303.195	-	4.303.195
115	Deudores Presupuestarios	-	-	-	-	-
215	Acreedores Presupuestarios	-	-	4.303.195	-	4.303.195
Disponibilidad Neta		1.462.413	-	994.403		468.010
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.462.413	-	994.403		468.010
Extrapresupuestario neto		3.666.013		764.648		4.430.661
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	4.045.084		551.042		4.596.126
116	Ajustes a Disponibilidades	11.935		646		12.581
119	Trasposos Interdependencias	-		714.450		714.450
214	Depósitos a Terceros	-	139.651	67.561	-	72.090
216	Ajustes a Disponibilidades	-	251.355	145.399	-	105.956
219	Trasposos Interdependencias	-	-	714.450	-	714.450

1 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados

Cuadro 5
Análisis del Resultado Presupuestario 2011
Programa 02 Medicina Curativa

Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		1.329.916	336.059	1.665.974
Carteras Netas		- -	106.187 -	106.187
115	Deudores Presupuestarios	-	-	-
215	Acreedores Presupuestarios	- -	106.187 -	106.187
Disponibilidad Neta		587.290	748.442	1.335.732
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	587.290	748.442	1.335.732
Extrapresupuestario neto		742.626 -	306.196	436.429
113	Fondos Especiales	1.095.176 -	1.095.176	-
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	605.045	327.838	932.882
116	Ajustes a Disponibilidades	7.611	-	7.611
119	Trasposos Interdependencias	-	340.500	340.500
214	Depósitos a Terceros	- 950.453	451.881 -	498.572
216	Ajustes a Disponibilidades	- 14.753	9.261 -	5.492
219	Trasposos Interdependencias	- -	340.500 -	340.500

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No Aplica

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2011				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

f) Transferencias⁶

Cuadro 7 Transferencias Corrientes Programa 01 CAPREDENA					
Descripción	Presupuesto Inicial 2011 (MS)	Presupuesto Final 2011 (MS)	Gasto Devengado	Diferencias	Notas
Transferencias al Gobierno Central	20.314.638	20.314.638	19.231.359	1.083.279	
Gastos en Personal					
Prestaciones Previsionales	8.695.874	8.695.874	8.387.394	308.480	
Inversión Real	10.878.982	10.878.982	10.170.775	708.207	
Otros	739.782	739.782	673.190	66.592	
Transferencias A Otras Entidades	101.962.718	138.963.830	132.546.270	6.417.560	(1)
Públicas					
Gastos en Personal				0	
Prestaciones Previsionales	46.862.604	80.863.716	74.993.735	5.869.981	
Inversión Financiera	17.307.274	20.307.274	20.246.043	61.231	
Otros	37.792.840	37.792.840	37.306.492	486.348	
TOTAL TRANSFERENCIAS	122.277.356	159.278.468	151.777.629	7.500.839	

Notas:

Análisis de Transferencias Corrientes Programa 01 CAPREDENA

(1) La variación que muestra la ejecución del año 2011 para las Transferencias a Otras Entidades Públicas con respecto al Presupuesto Final corresponde principalmente a una menor transferencia de las imposiciones del Fondo Desahucio que las estimadas en el presupuesto y la variación que presenta el presupuesto final sobre el presupuesto Inicial, se debe principalmente por el incremento de las transferencias al Fondo de Auxilio Social por aumento en la recuperación de préstamos y la Transferencia al Fondo Desahucio por Aporte Fiscal Extraordinario.

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

16 Corresponde al aprobado en el Congreso.

17 Corresponde al vigente al 31.12.2011.

18 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

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

Cuadro 7
Transferencias Corrientes
Programa 02 Medicina Curativa

Descripción	Presupuesto Inicial 2011 (MS)	Presupuesto Final 2011 (MS)	Gasto Devengado	Diferencias	Notas
Transferencias al Gobierno Central	0	0	0	0	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	0	0	0	0	
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros	0	0	0	0	
Transferencias A Otras Entidades	1.396.931	1.396.931	1.258.329	138.602	
Públicas					
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	0	0	0	0	
Inversión Financiera	0	0	0	0	
Otros	1.396.931	1.396.931	1.258.329	138.602	
TOTAL TRANSFERENCIAS	1.396.931	1.396.931	1.258.329	138.602	

Cuadro 8
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2011

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ⁸	Ejecución Acumulada al año 2011 ⁹	% Avance al Año 2011	Presupuesto Final Año 2011 ¹⁰	Ejecución Año 2011 ¹¹	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2011

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2011	Cumple SI/NO ¹²	% Cumplimiento ¹³	Notas
				2009	2010	2011				
Servicios Previsionales	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de retiro	(Sumatoria de 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))	Días	45.27	45.4	44	44	Si	100	
Servicios Previsionales	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 primer día del mes de suspensión de pensión año (t) /N° casos suspendidos año (t))	Días	30.32	31.68	28.9	30	Si	103.81	
Servicios Previsionales	Tiempo promedio de pago de desahucio en el año t	(Sumatoria días de trámite del pago del Desahucio en CAPREDENA año (t) /N° de Desahucio pagados año (t))	Días	31.79	29.57	45.73	28	No	61	
Servicios Previsionales	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 período)	Días	14.59	13.2	11.81	12	Si	102	

12 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2011 y la meta 2011 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

13 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2011 y la meta 2011.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2011	Cumple SI/NO ¹²	% Cumplimiento ¹³	Notas
				2009	2010	2011				
Bonificaciones de Salud	Tiempo promedio para el pago de reembolsos diferidos por prestaciones de salud Casa Matriz	(Sumatoria de 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)	Días	4.68	4.21	4	4	Si	100	
Servicios Financieros	Tiempo promedio de tramitación interna 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) /Nº préstamos habitacionales pagados año (t))	Días	39.07	36.21	34.13	35	Si	103	
Servicios Sociales	Incremento de ayudas sociales otorgadas a través del Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados	(Número de Ayudas Sociales otorgadas a través del Programa Menores, Ancianos Incapacitados. año t /Número de Ayudas Sociales otorgadas a través del Programa Menores, Ancianos Incapacitados. t-1)	%	s.i.	16.94	5.13	5	Si	103	
Servicio al Cliente	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)	%	82.9	81.94	93.69	83.93	Si	112	
Servicio al Cliente	Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el periodo t, antes del tiempo máximo comprometido	Nº de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido / Nº total de atenciones presenciales realizadas el año t	%	s.i.	s.i.	99.02	97	si	102	

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2011	Cumple SI/NO ¹²	% Cumplimiento ¹³	Notas
				2009	2010	2011				
Servicio al Cliente	Porcentaje de trámites que se pueden solicitar y monitorear vía web	(N° de trámites que se pueden solicitar y monitorear vía web /N° total de trámites susceptibles de solicitar y monitorear vía web)	%	s.i.	s.i.	40.26	40.26	Si	100	
Servicios Financieros	Porcentaje de créditos de salud otorgados con garantías en el año t	(Número de créditos de salud otorgados con garantías en el año t /N° de créditos de salud entregados año t)	%	s.i.	s.i.	69.75	70.39	Si	99	
Bonificaciones de Salud	Incremento de prestaciones relacionadas con Adultos Mayores que mejoran su bonificación para el año t+1 respecto del año t	(N° de prestaciones relacionadas con Adulto mayor que mejoran su bonificación en el Plan de Bonificaciones aprobado por el Consejo Directivo en el año t /N° de prestaciones relacionadas con Adulto mayor que mejoran su bonificación en el Plan de Bonificaciones aprobado por el Consejo Directivo en el año t-1)	%	s.i.	s.i.	50	50	Si	100	

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio 93%

Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas 7%

Porcentaje global de cumplimiento 100%

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2011

Cuadro 10							
Otros indicadores de Desempeño año 2011							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2009	2010	2011	
Servicios Previsionales	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)	Días	49.81	53.38	52.41	
Servicios Previsionales	Tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficio de Asignación Familiar	(Sumatoria de días por cada caso /N° de Asignaciones Familiares autorizadas)	Días	s.i.	s.i.	20	
Servicios Previsionales	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)	Días	6.41	6.91	7.99	
Bonificaciones 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)	%	93.64	98.54	96.94	

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011

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

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2011

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión Etapas de Desarrollo o Estados de Avance				Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				○	Mediana	10.00%		✓
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana				○	Mediana	15.00%		✓
		Sistema Seguridad de la Información			○		Menor	10.00%		✗
	Planificación / Control de Gestión	Equidad de Género	○				Mediana	15.00%	100	✓
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	○				Alta	50.00%	100	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :								90.00%		

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	Eximir	-	El Servicio se exime del Sistema de Descentralización, ya que si bien cuenta con productos que aplican actualmente perspectiva territorial, esto no justifica el desarrollo de este sistema. Lo anterior dado que son productos estandarizados, que se gestiona desde el nivel central, no siendo posible que las Agencias Regionales tengan mayor intervención en la toma de decisiones relacionadas con su provisión: cabe señalar que el presupuesto nacional se asigna a nivel central, no existiendo características particulares respecto de los procesos de pago y políticas gubernamentales en la región.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 13				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2011				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ²⁰	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ²¹	Incremento por Desempeño Colectivo ²²
Operaciones N°1	90	5	100%	8%
Operaciones N°2	68	3	100%	8%
Agencia Regional de Iquique	12	3	100%	8%
Agencia Regional de Valparaíso	38	3	100%	8%
Agencia Regional del Bío - Bío	19	3	100%	8%
Agencias Australes	21	6	100%	8%
Asesorías	51	3	100%	8%
Apoyo N°1	42	3	100%	8%
Apoyo N°2	65	3	100%	8%
Apoyo N°3	28	3	100%	8%
Apoyo N°4	36	3	100%	8%

Porcentaje global de Cumplimiento 100%

20 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2011.

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

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

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

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