BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2012

MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL

Avenida Bulnes 102, fono 24406636
Página web www.capredena.cl

Índice

1. Carta Presentación de la Ministra del ramo 3

2. Resumen Ejecutivo Servicio 4

3. Resultados de la Gestión año 2012 6

3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios 6

4. Desafíos para el año 2013 11

5. Anexos 13

Anexo 1: Identificación de la Institución 14

a) Definiciones Estratégicas 14

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio 16

c) Principales Autoridades 17

Anexo 2: Recursos Humanos 18

Anexo 3: Recursos Financieros 25

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012 37

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 40

Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas 41

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012 41

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 42

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 43

Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales 43

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

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

El acento de su gestión para el año 2012, estuvo centrado en alcanzar los máximos niveles de satisfacción de sus clientes, a través de la oportunidad y eficiencia en la entrega de las prestaciones e información que le corresponden. Ello se manifiesta en la implementación de acciones como remodelaciones físicas, necesarias para implementar un nuevo modelo de atención integral al cliente; la habilitación de un área destinada exclusivamente a la atención virtual de los pensionados; la consolidación de trámites que los usuarios realizan a través de los servicios web; la implementación de un nuevo software (MM$22.497, veintidós millones cuatrocientos noventa y siete mil pesos) que ha permitido tener mayor control sobre el cumplimiento de plazos exigidos por la ley N°19.880 y por los propios compromisos internos y mejoras en la administración de las consultas de la ciudadanía, logrando así disminuir tiempos de respuestas y costos de desplazamiento para los usuarios, lo que redundó en una evaluación positiva por parte de ellos.

Con este mismo norte, en el año 2012, se efectuó la licitación y adjudicación para el diseño, desarrollo, implementación, soporte, mantención y actualización del nuevo sistema de apoyo para el proceso de pensiones; denominado "Sistema de Información y Atención para el Pago de Pensiones" (SIAPP). Este proyecto tiene asociada una inversión de M$451.000 para el diseño, implementación y puesta en marcha del sistema, a ejecutar en dos años y de M$131.200 por concepto de soporte y mantención correctiva y evolutiva por dos años posteriores a la puesta en marcha.

Con este rediseño se busca alcanzar los mejores estándares de servicio para los usuarios, disminuyendo los tiempos de atención y de respuesta, y al interior de la Institución, avanzar en los procesos de modernización interna mejorando la comunicación entre las unidades, optimizando los sistemas de operación y generando condiciones de trabajo adecuadas para los funcionarios.

EVELYN MATTHEI FORNET
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional, CAPREDENA, es un Servicio público descentralizado dependiente del Ministerio de Defensa en términos de funcionamiento administrativo y vinculado al Ministerio de Trabajo y Previsión Social a través de la validación presupuestaria. Su misión es "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."

Las principales funciones que desarrolla CAPREDENA son: pago de pensiones, desahucio, cuota funeraria, bonificaciones de los gastos médicos, otorgamiento de prestaciones de salud, préstamos habitacionales y de auxilio y beneficios de asistencia social. Para la realización de estas tareas, cuenta con una dotación de 453 funcionarios, donde el 77,9% 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 105.215 usuarios, compuestos por 62.560 hombres y 42.655 mujeres; concentrados geográficamente de preferencia en la Región Metropolitana. En el año 2012 se gestionó un total de MM$802.779 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 2012 se les pagó 1.260.457 pensiones. Por otra parte, del personal activo, se recibió y administró cotizaciones previsionales por un monto aproximado de 64.331 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, durante el año 2012, se terminaron las remodelaciones físicas que eran necesarias para implementar el nuevo modelo de atención al cliente, que pone en el foco del negocio al usuario y sus necesidades. Así, en Casa Matriz hoy se cuenta con una plataforma de atención presencial con más de 18 módulos donde los consultores multifuncionales atienden bajo la modalidad de ventanilla única, que ha permitido disminuir los tiempos de espera y entregar más calidad en la atención. Lo anterior, fue destacado por los usuarios en la encuesta anual de satisfacción al cliente en la que un 98% de los encuestados tenía muy buena aprobación de los servicios otorgados por la Caja.

Otro logro del Modelo de Atención al cliente realizado durante el año 2012 fue la implementación de un área destinada exclusivamente a la atención virtual de los pensionados. Este equipo de trabajo hoy es responsable de gestionar más del 80% de los trámites que los usuarios realizan a través de los servicios web, permitiendo disminuir tiempos de respuestas y

costos de desplazamiento. Además, esta plataforma no presencial también administra las consultas de la ciudadanía y a través de un nuevo software que ha permitido tener mayor control sobre el cumplimiento de plazos exigidos por la ley N°19.880 y por los propios compromisos internos.

De igual forma, se estandarizó el modelo de atención en las agencias y oficinas regionales en las que también se realizaron significativas obras de remodelación y se invirtió en capacitar al recurso humano. Con la ampliación de la cobertura de la ventanilla única a los distintos lugares del país donde hay presencia institucional se cierra una primera etapa y se proyecta nivelar los protocolos de atención de los centros de salud bajo los requisitos de la acreditación clínica.

Cabe destacar, en directa relación con la modernización del Servicio, la licitación y adjudicación del nuevo Sistema de Información y Atención para el Pago de Pensiones (SIAPP), las que con la anuencia del Consejo Directivo de CAPREDENA, se adjudicó a la empresa Guadaltel Chile, el diseño, desarrollo, implementación, soporte, mantención y actualización del nuevo sistema de pensiones.

Con este rediseño se busca alcanzar los mejores estándares de servicio para los usuarios, disminuyendo los tiempos de atención y de respuesta, y al interior de la Institución, avanzar en los procesos de modernización interna mejorando la comunicación entre las unidades, optimizando los sistemas de operación y generando condiciones de trabajo adecuadas para los funcionarios.

Otras de las características principales del SIAPP es que permitirá independizar la administración de las reglas de negocio, entregando mayor versatilidad respecto del entorno o cambios del sistema previsional.

Junto con mantener los estándares del año 2011, se continuó integrando nuevos productos estratégicos al Sistema de Gestión de Calidad. Así, la bonificación complementaria del Fondo Solidario, Asignación por muerte, Crédito de salud, Desahucio, Certificado de Imposiciones, Bono de reconocimiento y Devolución de imposiciones son los nuevos beneficios incorporados a la visión de mejora continua que tiene la institución.

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA) está comprometida con el establecimiento de una cultura de la excelencia en donde la gestión de las políticas públicas, la gobernanza y las necesidades de las personas están en el centro de las decisiones institucionales.

CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

PATRICIO CORONADO ROJO
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

3. Resultados de la Gestión año 2012

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

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional al igual que los años anteriores, ha orientado su gestión hacia sus clientes y simplificación de los procesos con el propósito de constituirse en el año 2015, como un referente de excelencia en la entrega de los servicios de seguridad social y prestaciones de salud, con personas que trabajan en un clima de colaboración y respeto mutuo. Es por ello que en el año 2012, se ha continuado con el Plan de Acción, logrando los siguientes avances:

1. Implementación Modelo Integral de Atención a Clientes.

   Según lo planificado, en el tercer trimestre del 2012, se da inicio a la puesta en marcha del Modelo Integral de Atención al Cliente, avanzando en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, particularmente, en aquel asociado a la satisfacción integral y eficiente las necesidades de sus usuarios/as.

   Este Modelo consideró la reorganización de procesos, cambios en la estructura organizacional y funcional, la incorporación de un software tipo CRM (Customer Relationship Management) permitiendo administrar y gestionar las relaciones que se desarrollan con el usuario/a en los diversos puntos de contacto o canales de atención.

   Otro aspecto destacable de este modelo, lo constituye la remodelación de los espacios de atención física, tanto en su aspecto estructural como ambientación, quedando habilitadas las siguientes áreas de atención en la Casa Matriz:

   - Plataforma Presencial
   - Plataforma Virtual
   - Zona de Auto Atención
   - Call Center Previsional

   Adicionalmente, CAPREDENA se incorporó a la Red Multiservicios "Chile Atiende", con 17 trámites, quedando a disposición de los pensionados y clientes, un total de 167 oficinas a lo largo de Chile, incrementando la red de atención presencial en más de un mil por ciento.

   Por otra parte, CAPREDENA, está participando en el programa "Chile sin Papeleo", iniciativa gubernamental que busca que hacia finales del año 2013, más del 60% de los trámites puedan ser realizados por los usuarios/as en forma digital. En una primera instancia, se efectuó un diagnóstico sobre el nivel de digitalización de los trámites de CAPREDENA disponible en Chileatiende y se completó la digitalización del trámite "Consultar los descuentos asociados a las atenciones Medicina Curativa", compromiso asumido con el equipo Chilesinpapeleo.

2. Licitación del Sistema de Información y Atención para el Pago de Pensiones

   Tras dos procesos de licitación, el 04 de diciembre de 2012 se adjudicó a la empresa Guadaltel Chile, el Diseño, Desarrollo, Implementación, Soporte, Mantención y Actualización del nuevo Sistema de Información y Atención para el Pago de Pensiones en Capredena (SIAPP). La implementación de este proyecto, permitirá mejorar la información y atención a los clientes, atendiendo los lineamientos gubernamentales en materia de tecnologías de la información.

   La renovada plataforma tecnológica que se implementará, permitirá integrar en el futuro, al resto de los productos que actualmente ofrece la institución a sus usuarios.

3. Construcción Sistema Informático de Beneficios Sociales, lo que permitirá mejorar su gestión y control presupuestario y otorgarlos en forma automatizada a nivel nacional.

4. Compromisos establecidos a través de los Indicadores de Desempeño, se alcanzó el 100%, (detalle expresado en Anexo Nº 4).

5. Certificación ISO 9001:2008, de procesos asociados a los Productos Estratégicos

   A fines del año 2012 se llevó a cabo la certificación de los procesos asociados a los productos estratégicos: Emisión Bonos de Reconocimiento, Pago de Desahucio, Pago Devolución de Imposiciones de Desahucio, Certificación Imposiciones, Alzamiento de Garantía Hipotecaria, Posposición de Garantía Hipotecaria Sustitución de Garantía Hipotecaria, Asignación por Muerte, Bonificaciones del Fondo de Medicina Curativa con pago al Crédito, Bonificación Complementaria Fondo Solidaria y Créditos de Fondo Medicina Curativa.

Otros aspectos relevantes de la gestión realizada por esta Institución, durante el año 2012, son los que a continuación se detallan:

Atención a Clientes

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), aplicada a 816 personas, con una composición de 53% de mujeres y 47% de hombres, donde el mayor porcentaje (41%), estaba concentrado en el rango de edad de 51-60 años.

El resultado de la encuesta fue de un 94%, superando la meta propuesta del 93%, lo que obedeció a las acciones de mejora y la implementación del Modelo Integral de Atención al Cliente.

Perspectiva de Género

Se continuó implementando acciones orientadas a lograr incorporar la perspectiva de género en los diferentes procesos que se gestionan en CAPREDENA, aumentando el porcentaje de bonificación del Fondo de Medicina Curativa y Fondo Solidario para 5 prestaciones médicas vinculadas a la mujer. En el área social, se elaboró un nuevo Instrumento de Evaluación Socioeconómica, en el que se incluye el criterio "Mujer Jefa de Hogar" que responde a políticas de equidad de género.

En el área de pensiones, se disminuyó el número de días de tramitación para el primer pago de las pensiones de montepío.

Por parte de Servicios al Cliente, se desarrollaron charlas para montepiadas en Casa Matriz y Agencias Regionales.

Pensiones

El Pago de Pensiones es el principal producto estratégico, lo que se refleja en el porcentaje del Presupuesto institucional asignado, alcanzando un 84,03%.

Durante el período se pagaron un total de 1.260.457 pensiones, con un promedio de 105.038 casos mensuales. El monto promedio mensual de las pensiones pagadas fue de $ 605.892, lo que corresponde a un gasto anual de MM$763.700 aprox., efectuándose su pago a través de depósitos en cuentas bancarias (72,14%) y pago en efectivo (27,86%).

En este producto es posible destacar lo siguiente:

El Tiempo promedio de tramitación de los primeros pagos de pensiones de montepío, disminuyó a 50,46 días, no obstante el aumento de un 5% en el número de casos procesados (1.484 en el año 2011 y 1.558 el año 2012).

El Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión, alcanzó a 27,22 días promedio, lo cual representa una disminución de un 5,8% respecto del año anterior, no obstante el aumento de un 5,4% en el número de casos procesados.

El tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficios de Asignaciones Familiares, registró una disminución de un 20% en la cantidad de días respecto del período anterior (20 días en el año 2011 y 15,97 días durante el año 2012).

Imposiciones

El Pago de Desahucio es el segundo producto estratégico para CAPREDENA. Durante el período que se informa, este Fondo registró un total de 2.080 pagos por concepto de Desahucios, lo que implicó desembolsos del orden de los MM$ 40.448, más 1.892 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$740.

En este producto es posible destacar lo siguiente:

El Tiempo Promedio de Pago de Desahucio alcanzó un promedio de 25,9 días, alcanzando la meta establecida en 26 días.

Los casos liquidados de pago de Bonos de Reconocimiento aumentaron en un 19,6% respecto del año 2011, lo que representa 444 Bonos por un total de MM$8.304.

Mayor eficiencia en el proceso de Tramitación de Certificados de Imposiciones, el que muestra una baja sostenida en los días de demora de 17,27 días promedio en 2008 a 8 días en el 2012.

Respecto del Sistema de Registro y Control de Imposiciones, durante este periodo se trabajó con las distintas Instituciones y Reparticiones para logar su puesta en marcha y si bien, está en operación, falta el ingreso total de las cotizaciones previsionales del personal en servicio activo.

Beneficios Sociales y Financieros

Los beneficios sociales y financieros representan más del 4% del presupuesto institucional, convirtiéndolo en el tercer grupo de productos estratégicos para la organización.

Los Préstamos de Salud, que CAPREDENA otorga a los cotizantes del Fondo de Medicina Curativa para cubrir los copagos de salud, sumaron un total anual de MM$12.534 (doce mil quinientos treinta y cuatro millones de pesos), con un promedio de cotizantes mensuales de 28.878,

En relación a los préstamos del Fondo de Auxilio Social, se tramitaron 666 préstamos habitacionales totalizando MM$8.808 (ocho mil ochocientos ocho millones de pesos), de los cuales el 55.5% se distribuyó entre 398 a pensionados y el resto se otorgó a personal en servicio activo.

Por otra parte, el Fondo de Auxilio Social otorgó 18.574 créditos, por un total de MM$11.708 (once mil setecientos ocho millones de pesos). Cabe hacer presente que estos préstamos se recuperan prácticamente el 100% en 12 meses.

La Institución, a través del Departamento de Asistencia Social apoya a los pensionados/as con mayor vulnerabilidad social, con cargo al Ítem Presupuestario de Menores, Ancianos e Incapacitados, cursando a nivel nacional un total de 27.851 beneficios, de los cuales 27.593 corresponden a ayudas sociales por un monto total de MM$596 (quinientos noventa y seis millones pesos) y cursos de capacitación impartido a 258 pensionados con un gasto de MM$24 (veinticuatro millones de pesos).

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, y el Seguro Complementario, denominado Fondo Solidario, que permite el acceso al crédito, cubriendo siniestros de desgravamen y de bonificación complementaria a gastos generados por concepto de hospitalizaciones.

El Sistema de Salud de CAPREDENA registra 28.878 cotizantes a diciembre 2012, con una renta promedio de $345.043, que se constituye en la segunda renta promedio más baja del sistema general de salud.

Respecto de los ingresos al Fondo de Medicina Curativa, en el año 2012, se recaudó por concepto de imposiciones la suma de MM$7.089. La Cotización per cápita aumentó en un 1.98 %, y el per cápita del Ingreso Neto en 1.74 %, en relación al año 2011.

Las bonificaciones efectuadas por el Fondo de Medicina Curativa durante el año 2012 alcanzaron un total de MM$ 5.601. La variación per cápita de bonificaciones fue de 5,41%, en relación al año 2011.

La variación per cápita de préstamos fue de 4,96% y la variación per cápita del gasto total en salud fue de 5,10%

En el año 2012, el Fondo Solidario pagó 579 siniestros Beneficio de Desgravamen y 9.263 Bonificaciones Complementarias, por un monto total de $4.642.327, monto levemente superior al año 2011.

Cabe señalar que el total de adherentes al fondo solidario suman 21.033 a diciembre 2012.

El Tiempo promedio de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario superó la meta proyectada (22 días), presentando un resultado de 21 días.

El Porcentaje de créditos de salud otorgados con garantías en el año que se informa también superó la meta proyectada (85%) alcanzando un 87%.

4. Desafíos para el año 2013

A continuación se presentan los principales desafíos asumidos por la Institución para ser implementados durante el año 2013

1. Especificar los requerimientos y diseño completo del Sistema de Información y Atención para el Pago de Pensiones, e inicio de la construcción del mismo. El proyecto tiene asociado un costo de M$451.000 para el diseño, implementación y puesta en marcha del sistema, a ejecutar en dos años, y de M$131.200 por concepto de soporte y mantención correctiva y evolutiva por dos años posteriores a la puesta en marcha.

2. Ajustar los procesos de las todas áreas de negocio al nuevo modelo de negocio institucional con el fin de incorporarlos en una segunda Fase de los Proyectos Institucionales de desarrollo Informático.

3. Incorporar en convenio con BancoEstado el Pago Masivo de Contribuciones.

4. Renovar el Plan de Salud de CAPREDENA con el propósito de simplificar el otorgamiento de la bonificación y el crédito de salud, permitiendo un mayor entendimiento de estos beneficios por parte de los usuarios.

5. Implementar el sistema de validación de identidad por intermedio de la huella digital (IMED)

6. Desarrollar una política crediticia que permita aumentar los retornos y/o garantías de los créditos otorgados por el Fondo de Medicina Curativa.

7. Continuar disminuyendo la brecha existente entre el número de días de tramitación para el primer pago de una pensión de montepío con respecto al primer pago de una pensión de retiro, en el ámbito de la equidad de género.

8. Implementar iniciativas que permitan que el 60% de los trámites puedan ser realizados por los/as usuarios/as en forma digital, en el marco del Programa "Chile sin Papeleo".

9. Participar en la implementación del sistema integral del Estado de Asignaciones Familiares (SIELAF).

10. Adecuar los sistemas de información internos orientados a dar cumplimiento a la normativa de Superintendencia Valores y Seguros, en lo que a contratación de seguros de desgravamen e incendio se refiere.

11. Reparación Agencia de Talcahuano, en el mismo edificio que funcionaba antes del 27F.
    La Agencia de CAPREDENA en Talcahuano resultó con graves daños, fundamentalmente al contenido e instalaciones, con ocasión del terremoto y maremoto del 27 de Febrero 2010, lo que ha impedido hasta el momento volver a funcionar en el edificio ubicado en av. Blanco Encalada N°410 Talcahuano.
    Esta inversión está contemplada en el presupuesto 2013, bajo el subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión", por un monto total de M$308.700, el cual se espera ejecutar parcialmente durante el 2013 y el saldo en el primer semestre de 2014.

12. Mantener el nexo con los clientes y contar con la retroalimentación necesaria cumplir la misión institucional, mediante la ejecución de estudios de satisfacción, que tiene un monto aprobado en la Ley de Presupuesto año 2013 de M$15.000.

13. Dar cumplimiento a los compromisos establecidos para el año 2013 por parte de la Institución (Programas de Mejoramiento de la Gestión, Convenios de Desempeño Colectivo, ChileGestiona, ChileAtiende, Chilesinpapeleo, etc.).

5. Anexos

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

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución
  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 2012
  Durante el año 2012, sobre el 91,6% 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	Aumentar la eficiencia en la entrega de productos e información para los beneficiarios de CAPREDENA con niveles de calidad acordes con el área de la Seguridad Social, considerando sus necesidades bajo el marco de un modelo integral de atención al cliente
2	Lograr la reducción en los tiempos de tramitación y pago de los productos de CAPREDENA a través del rediseño de procesos y la incorporación de Tecnologías de la información, obteniendo su simplificación y la integración de sistemas y datos
3	Avanzar en el proceso de modernización interna a través de la obtención y mantención de la certificación y acreditación de los Procesos de la CAPREDENA

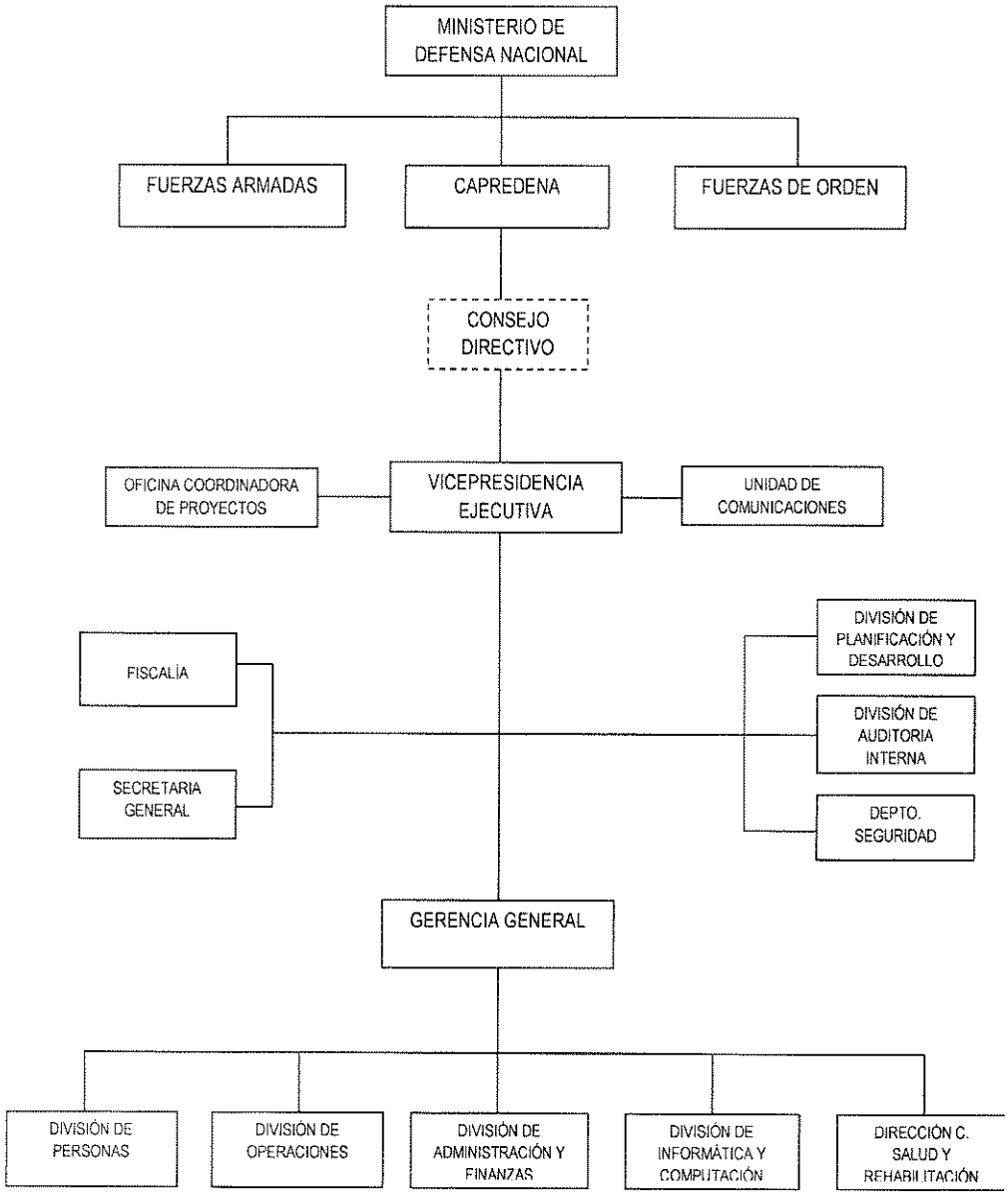
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



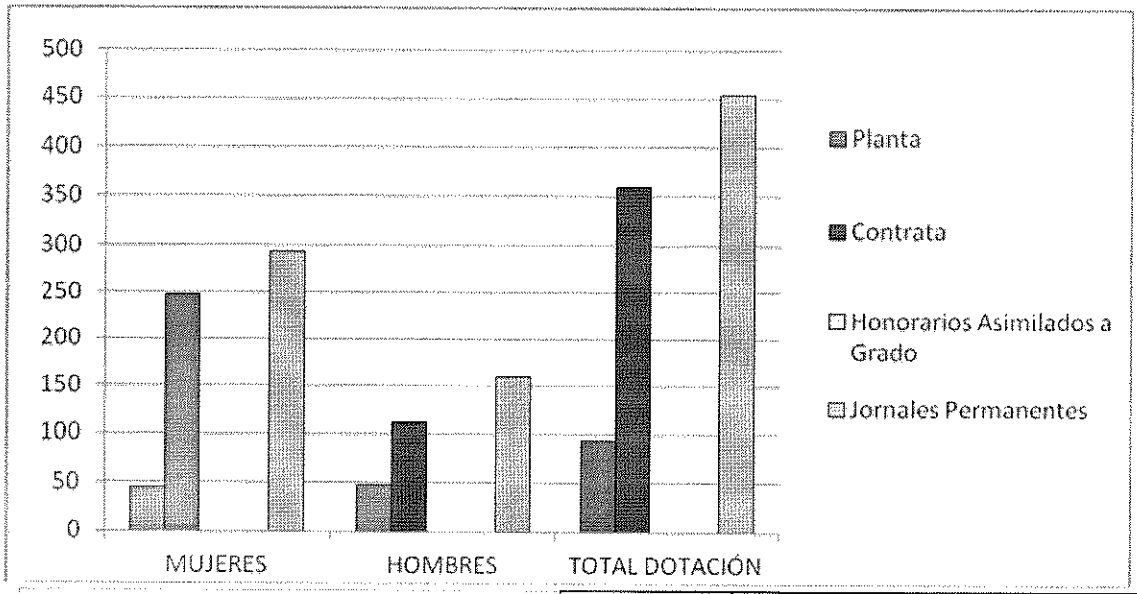
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Vicepresidente Ejecutivo	Patricio Coronado Rojo
Fiscal (s)	Andrés Pennycook Castro
Gerente General (s)	Jorge Zúñiga Martínez
Secretario General	Cristián Rojas Gruzmacher
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

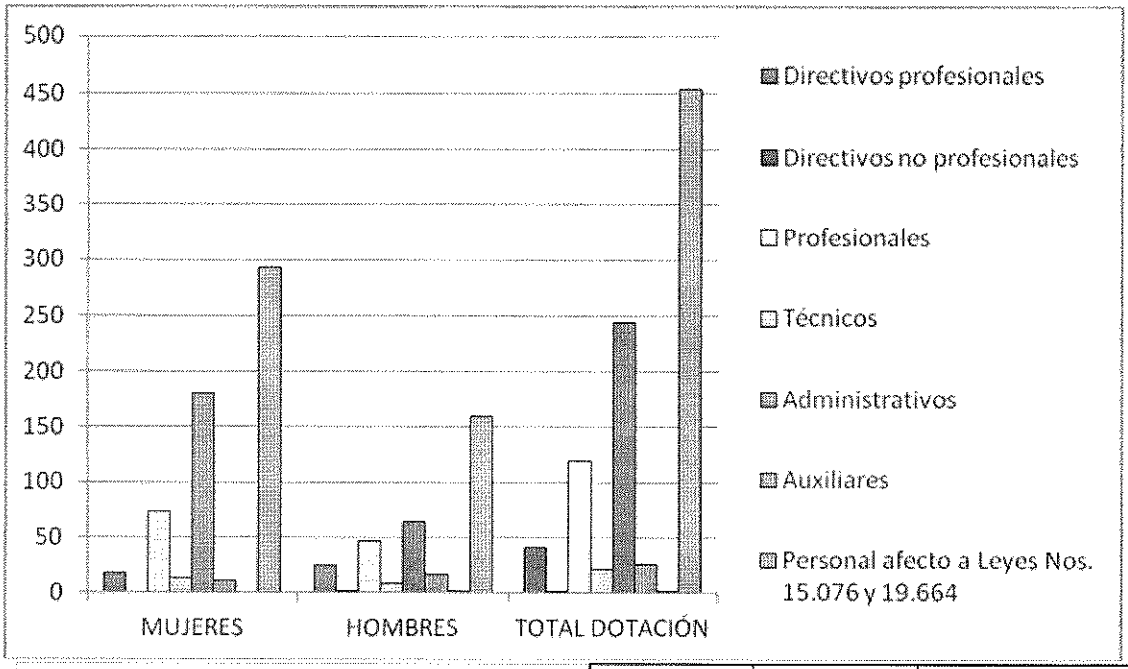
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2012 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



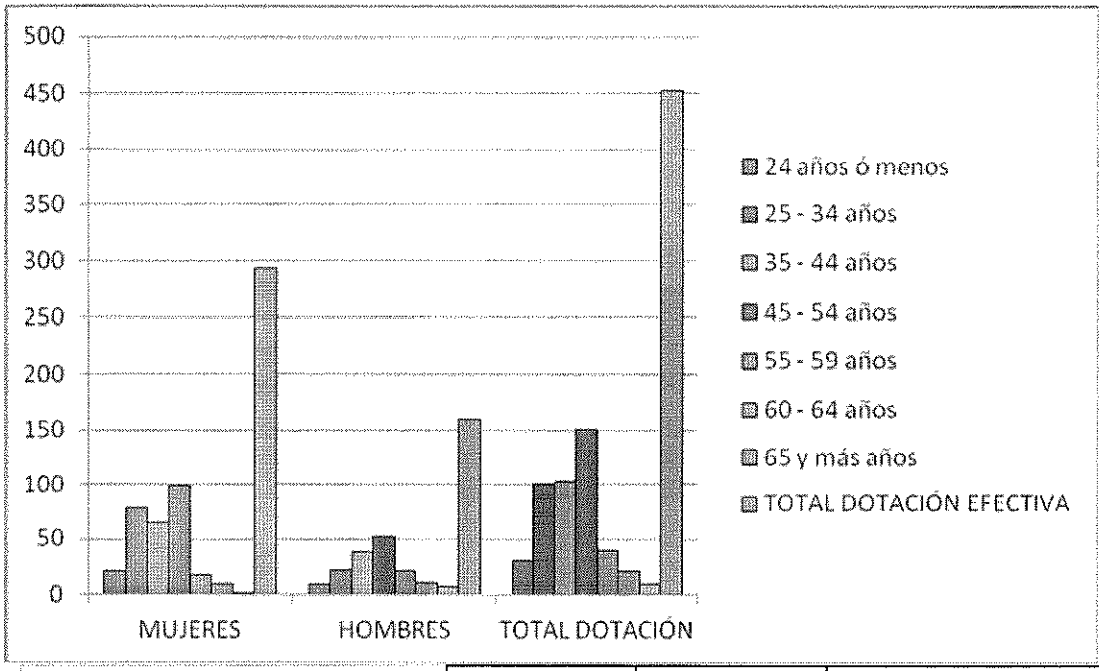
Tipo de Contrato	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
Planta	45	48	93
Contrata	248	112	360
Honorarios Asimilados a Grado	0	0	0
Jornales Permanentes	0	0	0
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	293	160	453

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



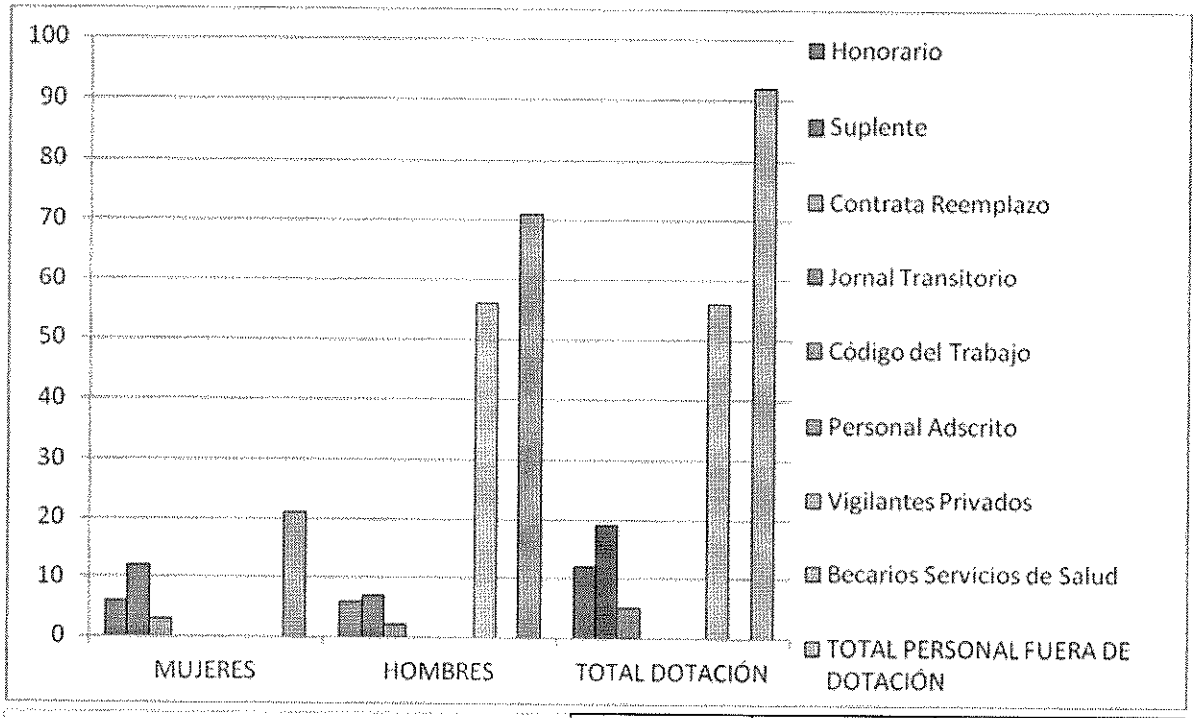
Estamentos	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
Directivos profesionales	17	24	41
Directivos no profesionales	0	1	1
Profesionales	73	46	119
Técnicos	13	8	21
Administrativos	180	64	244
Auxiliares	10	16	26
Personal afecto a Leyes Nos. 15.076 y 19.664	0	1	1
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	293	160	453

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



Grupos de Edad	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
24 años ó menos	21	9	30
25 - 34 años	78	22	100
35 - 44 años	65	38	103
45 - 54 años	99	52	151
55 - 59 años	18	21	39
60 - 64 años	10	11	21
65 y más años	2	7	9
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	293	160	453

b) Personal fuera de dotación año 2012, por tipo de contrato



Tipo de Contrato	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
Honorario	6	6	12
Suplente	12	7	19
Contrata Reemplazo	3	2	5
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	21	71	92

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados 2011	Resultados 2012	Avance	Notas
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	60	77	128	Ascendente
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	60	69	115	Ascendente
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	6.5	4.9	134.2	ascendente
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	0.8	0.2	29.4	ascendente
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0.8	0.2	---	neutro
• Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0.8	0.2	340.6	ascendente
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	2.0	2.2	90.8	descendente
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	1.0	2.0	50.5	descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)	0.8	3.5	23.4	descendente
3. Grado de Movilidad en el servicio					

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados 2011	Resultados 2012	Avance	Notas
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	4.8	2.0	41.7	ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	(N° de funcionarios recontratados en grado superior, año t)/(Total contratos efectivos año t)*100	10.9	26.4	242.6	ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	83%	91%	109,6	ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t / N° de participantes capacitados año t)	14.2	23.2	163	ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia	(N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/N° de actividades de capacitación en año t)*100	---	0	0	mantiene
4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0	0	0	mantiene
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	1.1	1.0	110.5	descendente
• Licencias médicas de otro tipo	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.5	0.4	117.1	descendente

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados 2011	Resultados 2012	Avance	Notas
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.0	0.0	533.6*	descendente
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	2.7	2.8	96.2	descendente
. Evaluación del Desempeño					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	97%	96,7%		ascendente
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	3%	3,3%		ascendente
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0	0		mantiene
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0	0		mantiene
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO		Mantiene
. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	No	Si	100%	ascendente

***Nota:** Para efectos del presente informe, los indicadores se expresan con sólo un decimal. Por ello, en el punto **5.2.**, figuran ambos indicadores con "0.0" y un avance de 533.6. Ello se debe a que el N° de días de permisos sin sueldo, para 2011 y 2012, es muy bajo en relación a la dotación efectiva de dichos años. Sin embargo, para entender mejor la magnitud del avance expresado, se detallan ambos indicadores con todos sus decimales; **2011: 0,0196324143692565**; **2012: 0,00367917586460633**.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2
Ingresos y Gastos devengados año 2011 – 2012
Programa 01 CAPREDENA

Denominación	Monto Año 2011 M$	Monto Año 2012 M$	Notas
INGRESOS	930.768.825	923.683.772	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	139.715.788	141.086.106	(1)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	306.996	282.414	(2)
RENTAS DE LA PROPIEDAD	41.413	37.873	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	39.551.930	41.057.466	(3)
APORTE FISCAL	750.406.287	740.524.289	(4)
RECUPERACION DE PRESTAMOS	746.410	695.624	
SALDO INICIAL DE CAJA			
GASTOS	935.775.716	924.254.599	
GASTOS EN PERSONAL	6.205.573	6.672.175	(5)
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.791.800	3.318.011	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	760.870.422	783.376.527	(6)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	159.873.773	125.875.814	(7)
OTROS GASTOS CORRIENTES	17.301	346	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	744.643	417.559	
PRESTAMOS	713.243	726.253	
SERVICIO DE LA DEUDA	4.558.962	3.867.914	
RESULTADO	-5.006.891	-570.827	

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

Notas:

Análisis de diferencias presentadas en Ingresos y Gastos Devengados en los años 2011 y 2012, Programa 01 CAPREDENA

(1) En los Ingresos por Imposiciones Previsionales, se presenta un incremento en el año 2012, con respecto al año 2011, de un 0,97% equivalente a M$ 1.370.318.- Este incremento se explica por el efecto que produce el ingreso de pensiones de mayor valor al sistema, que aquellas que se suspenden 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 2012.

(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 2012 con respecto al año 2011, de un 8,7%. Esta disminución se explica por un menor número de Asignaciones familiares pagadas durante el año 2012.

(3) En Otros Ingresos Corrientes, se presenta un incremento en el año 2012, con respecto al año 2011, de un 3,67%, equivalente a M$ 1.505.536.-. Este aumento se explica principalmente por la mayor recuperación de préstamos del Fondo de Auxilio Social.

(4) El ingreso por Aporte Fiscal del año 2012 con respecto al año 2011 se disminuye por efecto del mayor gasto en Transferencias por Aporte Fiscal Extraordinario al Fondo Desahucio en el año 2011.

(5) Los Gastos en Personal devengados el año 2012, presentan un aumento de 6,99% correspondiente a M$ 466.602.- con relación al gasto del año 2011, dicho aumento se justifica, principalmente, por el reajuste a los sueldos del personal, decretado en diciembre 2011 para el año 2012.

(6) Las Prestaciones de Seguridad Social presentan un aumento en el año 2012 con relación al año 2011 de un 2,87% equivalente a M$ 22.506.105.-, 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 2012.

(7) El Subtítulo de Transferencias Corrientes, presenta una disminución en el año 2012, con respecto al año 2011, de un 27,01% equivalente a M$ 33.997.959.-, lo que se explica, fundamentalmente, por la transferencia a otras entidades públicas, Aporte Fiscal Extraordinario al Fondo Desahucio para el pago de beneficios de ese Fondo, en el año 2011.

Cuadro 2 Ingresos y Gastos devengados año 2011 – 2012 Programa 02 Medicina Curativa			
Denominación	Monto Año 2011 M$[2]	Monto Año 2012 M$	Notas
INGRESOS	30.871.039	29.833.080	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	20.631.468	19.263.765	(1)
RENTAS DE LA PROPIEDAD	566.362	616.317	
OTROS INGRESOS	0	12.302	(2)
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	9.288.937	9.940.696	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	384.273	0	(3)
GASTOS	30.524.879	30.005.476	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	723	0	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	6.492.566	6.267.826	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.296.151	1.255.433	
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	10.239.486	9.275.180	
PRESTAMOS	12.387.095	13.100.850	(4)
SERVICIO DE LA DEUDA	108.859	106.187	
RESULTADO	346.160	-172.396	

Notas:

Análisis de diferencias presentadas en Ingresos y Gastos Devengados en los años 2011 y 2012, Programa 02 Medicina Curativa

(1) Las Transferencias Corrientes reflejan una disminución por ingresos de Imposiciones de 7,10% por disminución de los cotizantes a este Fondo.

(2) Los Otros Ingresos en el año 2012 de M$ 12.302.- corresponden a capitalización de cheques caducados de antigua data.

(3) La ejecución de M$ 384.273.- en Recuperación de Préstamos en el año 2011 corresponde a ingreso efectuado según sentencia en juicio con Renta Nacional Compañía de Seguros de Vida S.A.

(4) Los Préstamos Médicos otorgados a los cotizantes del Fondo Medicina Curativa, tienen un incremento de 5,45% en el año 2012, por un aumento en gastos médicos.

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

b) Comportamiento Presupuestario año 2012

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012
Programa 01 CAPREDENA

Subt	Item	Asig	Denominación	Presupuesto Inicial[3] (M$)	Presupuesto Final[4] (M$)	Ingresos y Gastos Devengados (M$)	Diferencia[5] (M$)	Notas[6]
			TOTAL INGRESOS	922.659.469	930.520.512	927.649.561	2.870.951	
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	143.997.253	141.297.253	141.086.106	211.147	
	01		Aportes del Empleador	8.777	8.777	4.620	4.157	
	02		Aportes del Trabajador	143.988.476	141.288.476	141.081.486	206.990	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	579.127	329.127	282.414	46.713	
	02		Del Gobierno Central	579.127	329.127	282.414	46.713	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía	579.127	329.127	282.414	46.713	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	41.907	46.907	37.873	9.034	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	43.970.820	43.020.820	41.057.466	1.963.354	
	04		Fondos de Terceros	35.764.767	34.654.767	32.675.207	1.979.560	(1)
	99		Otros	8.206.053	8.366.053	8.382.259	-16.206	
09			APORTE FISCAL	733.314.035	741.174.289	740.524.289	650.000	(2)
	01		Libre	733.314.035	741.174.289	740.524.289	650.000	
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS	656.327	686.327	695.624	-9.297	
	01		De Asistencia Social	656.327	686.327	695.624	-9.297	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	100.000	3.965.789	3.965.789	0	
			TOTAL GASTOS	922.659.469	930.520.512	927.649.561	2.870.951	
21			GASTOS EN PERSONAL	5.954.889	6.751.165	6.672.175	78.990	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.441.410	3.318.013	3.318.011	2	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	780.006.792	785.783.651	783.376.527	2.407.124	

3 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.
4 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2012.
5 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.
6 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

	01		Prestaciones Previsionales	779.427.665	785.451.759	783.095.675	2.356.084	
		001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	772.313.733	771.648.024	769.608.289	2.039.735	(3)
		002	Bonificaciones	69.205	4.559.008	4.449.996	109.012	
		003	Bono de Reconocimiento	6.039.182	8.239.182	8.103.269	135.913	
		006	Asignación por Muerte	1.005.545	1.005.545	934.121	71.424	
	02		Prestaciones de Asistencia Social	579.127	329.127	278.087	51.040	
		001	Asignación Familiar	579.127	329.127	278.087	51.040	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	-	2.765	2.765	0	
		003	Fondo de Retiro de Funcionarios Públicos Ley N° 19.882	-	2.765	2.765	0	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	131.894.863	129.555.032	125.875.814	3.679.218	
	01		Al Sector Privado	3.473.411	4.013.580	3.121.928	891.652	
		453	Ubicación Menores, Ancianos e Incapacitados	620.281	620.281	617.830	2.451	
		456	Cotización Isapres	1.712.450	1.782.450	1.760.649	21.801	
		461	Centros de Salud	1.140.680	1.610.849	743.449	867.400	(4)
	02		Al Gobierno Central	19.990.028	20.025.028	19.339.787	685.241	
		002	Medicina Curativa	19.248.594	19.248.594	18.589.196	659.398	(5)
		003	Fondo Nacional de Salud	741.434	776.434	750.591	25.843	
	03		A Otras Entidades Públicas	108.428.659	105.513.659	103.412.123	2.101.536	
		268	Aporte Caja Fondo Desahucio	2.530.152	2.510.152	2.372.980	137.172	
		269	Aporte Caja Fondo Revalorizador de Pensiones	328.620	348.620	327.763	20.857	
		270	Aporte Fiscal Fondo Desahucio	2.139.270	2.289.270	2.145.281	143.989	
		271	Aporte Fiscal Fondo Revalorizador de Pensiones	4.400.500	4.250.500	3.877.278	373.222	
		273	Fondo de Auxilio Social	24.740.775	23.840.775	22.458.273	1.382.502	(6)
		274	Fondo Desahucio	28.759.874	27.059.874	27.054.620	5.254	
		275	Fondo Revalorizador de Pensiones	5.348.176	5.348.176	5.326.572	21.604	
		277	Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas	40.181.292	39.866.292	39.849.356	16.936	
	07		A Organismos Internacionales	2.765	2.765	1.976	789	
		001	Organización Iberoamericana de Seguridad Social	2.765	2.765	1.976	789	
26			OTROS GASTOS CORRIENTES	-	347	346	1	
	01		Devoluciones	-	347	346	1	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	567.704	417.704	417.559	145	
	04		Mobiliario y Otros	26.586	111.586	111.563	23	
	05		Máquinas y Equipos	13.775	48.775	48.760	15	

	06		Equipos Informáticos	53.435	133.435	133.394	41	
	07		Programas Informáticos	473.908	123.908	123.842	66	
32			PRESTAMOS	691.261	726.261	726.253	8	
	01		De Asistencia Social	691.261	726.261	726.253	8	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	2.550	3.868.339	3.867.914	425	
	07		Deuda Flotante	2.550	3.868.339	3.867.914	425	
35			SALDO FINAL DE CAJA	100.000	100.000	3.394.962	- 3.294.962	

Notas:

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2012 Programa 01 CAPREDENA.

(1) El menor ingreso que muestra la ejecución del subtítulo de Otros Ingresos Corrientes, ítem 04 Fondos de Terceros, por M$1.979.560.-, se justifica principalmente, por los menores ingresos recibidos para el Fondo Auxilio Social por recuperación de préstamos, en relación al presupuesto final.

(2) El menor ingreso ejecutado en el Aporte Fiscal se debe a la mayor estimación del gasto por reajuste decretado en el mes de diciembre 2012, para las pensiones y montepíos para el 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 2011 para el año 2012, e incremento por gastos en Bonos de Reconocimientos pagados.

(3) El menor gasto que muestra la ejecución del subtítulo de Prestaciones de Seguridad Social, ítem 01 Prestaciones Previsionales, Asignación 001 Jubilaciones, Pensiones y Montepíos de M$2.039.735.-, se justifica por la mayor estimación de reajuste de pensiones para el mes de diciembre y contar con presupuesto disponible para el registro.

(4) La menor ejecución del gasto del Subtítulo 24.01.461 Transferencias al Centro de Salud Capredena, se debe a la estimación por concepto de reajustes que no fue ejecutado.

(5) El menor gasto que presenta el subtítulo Transferencias Corrientes, ítem 02 Transferencias al Gobierno Central, asignación 002 Medicina Curativa por M$659.398.-, se explica principalmente por la disminución de pensionados cotizantes adheridos al Sistema de Medicina Curativa de CAPREDENA.

(6) El menor gasto de Transferencias al Fondo de Auxilio Social, Subtítulo 24.03.273, se justifica por la menor Recuperación de Préstamos que la estimada, de acuerdo a lo indicado en la Nota N° 1.

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012
Programa 02 Medicina Curativa

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial[7] (M$)	Presupuesto Final[8] (M$)	Ingresos y Gastos Devengados (M$)	Diferencia[9] (M$)	Notas [10]
			TOTAL INGRESOS	**29.368.636**	**31.588.694**	**31.605.241**	**-16.547**	
05			**TRANSFERENCIAS CORRIENTES**	**19.248.594**	**19.248.594**	**19.263.765**	**-15.171**	
	02		Del Gobierno Central	19.248.594	19.248.594	19.263.765	-15.171	
		002	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	19.248.594	19.248.594	19.263.765	-15.171	
06			**RENTAS DE LA PROPIEDAD**	**208.440**	**614.940**	**616.317**	**-1.377**	
08			**OTROS INGRESOS CORRIENTES**	**0**	**12.302**	**12.302**	**0**	
	99		Otros	0	12.302	12.302	0	
11			**VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS**	**9.861.602**	**9.940.697**	**9.940.696**	**1**	
	01		Venta de Títulos y Valores	9.861.602	9.940.697	9.940.696	1	
15			**SALDO INICIAL DE CAJA**	**50.000**	**1.772.161**	**1.772.161**	**0**	
			TOTAL GASTOS	**29.368.636**	**31.588.694**	**31.605.241**	**-16.547**	
22			**BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO**	**457**	**0**	**0**	**0**	
23			**PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL**	**6.186.166**	**6.286.166**	**6.267.826**	**18.340**	
	01		Prestaciones Previsionales	6.186.166	6.286.166	6.267.826	18.340	
		009	Bonificaciones de alud	6.186.166	6.286.166	6.267.826	18.340	
24			**TRANSFERENCIAS CORRIENTES**	**1.238.687**	**1.268.687**	**1.255.433**	**13.254**	
	03		A Otras Entidades Públicas	1.238.687	1.268.687	1.255.433	13.254	
		277	Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas	1.238.687	1.268.687	1.255.433	13.254	
30			**ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS**	**10.832.477**	**10.776.805**	**9.275.180**	**1.501.625**	**(1)**
	01		Compra de Títulos y Valores	10.832.477	10.776.805	9.275.180	1.501.625	
32			**PRESTAMOS**	**10.950.849**	**13.100.849**	**13.100.850**	**-1**	
	01		De Asistencia Social	10.950.849	13.100.849	13.100.850	-1	
34			**SERVICIO DE LA DEUDA**	**110.000**	**106.187**	**106.187**	**0**	
	07		Deuda Flotante	110.000	106.187	106.187	0	
35			**SALDO FINAL DE CAJA**	**50.000**	**50.000**	**1.599.765**	**1.549.765**	

7 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.
8 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2012.
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 2012 Programa 02 Medicina Curativa.

(1) El menor gasto que muestra la ejecución de Adquisición de Activos Financieros por M$1.501.625.-, equivalente a un 13,93% con respecto al presupuesto vigente al 31 de diciembre de 2012, se refleja en el Saldo Final de Caja cuyo valor se mantuvo en saldos bancarios.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Formula Indicador	Unidad de medida	Efectivo[11] 2010	2011	2012	Avance[12] 2012/ 2011	Notas
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales[13])	%	99	95	100	105	(1)
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	101	103	101	97	
	[IP percibidos / IP devengados]	%	100	100	100	100	(2)
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	99	97	99	103	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	90	93	102	110	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	90	93	102	110	(3)

Notas:

(1) El comportamiento del Aporte Fiscal en el año 2012 con respecto al año 2011 refleja un mejoramiento por el menor incremento requerido durante el año.

(2) El deterioro que se presenta la ejecución de los ingresos propios se debe principalmente a la mayor estimación de ingresos por imposiciones previsionales.

(3) El mejoramiento que presenta del Deuda Flotante en el año 2012, se debe al menor valor en Saldo Final de Caja para cubrir la Deuda Flotante.

---

11 Las cifras están expresadas en M$ del año 2012. Los factores de actualización de las cifras de los años 2010 y 2011 son 1,064490681 y 1,030057252 respectivamente.
12 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.
13 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2012[14] Programa 01 CAPREDENA				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	**3.965.789**	**-570.823**	**3.394.966**
	Carteras Netas	**0**	**-3.478.027**	**-3.478.027**
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	-3.478.027	-3.478.027
	Disponibilidad Neta	**468.011**	**2.768.010**	**3.236.020**
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	468.011	2.768.010	3.236.020
	Extrapresupuestario neto	**3.497.778**	**139.195**	**3.636.973**
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	3.663.243	113.521	3.776.764
116	Ajustes a Disponibilidades	12.581	-1.180	11.401
119	Traspasos Interdependencias	0	761.300	761.300
214	Depósitos a Terceros	-72.090	-34.720	-106.810
216	Ajustes a Disponibilidades	-105.956	61.574	-44.383
219	Traspasos Interdependencias	0	-761.300	-761.300

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2012[15] Programa 02 Medicina Curativa				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	**1.772.160**	**-172.397**	**1.599.763**
	Carteras Netas	**0**	**0**	**0**
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	0	0
	Disponibilidad Neta	**1.335.732**	**158.648**	**1.494.380**
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.335.732	158.648	1.494.380
	Extrapresupuestario neto	**436.428**	**-331.045**	**105.383**
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	932.882	-450.906	481.976
116	Ajustes a Disponibilidades	7.611	0	7.611
119	Traspasos Interdependencias	0	366.100	366.100
214	Depósitos a Terceros	-498.572	116.515	-382.057
216	Ajustes a Disponibilidades	-5.492	3.345	-2.147
219	Traspasos Interdependencias	0	-366.100	-366.100

14 Corresponde a Iingresos devengados – gastos devengados.
15 Corresponde a Iingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No Aplica

Cuadro 6
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2012

Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

f) Transferencias[16]

Cuadro 7
Transferencias Corrientes
Programa 01 CAPREDENA

Descripción	Presupuesto Inicial 2012[17] (M$)	Presupuesto Final2012[18] (M$)	Gasto Devengado (M$)	Diferencia[19]	Notas
TRANSFERENCIAS AL GOBIERNO CENTRAL	19.990.028	20.025.028	19.339.788	685.240	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	8.434.602	8.434.6027	8.372.263	62.339	
Inversión Financiera	10.813.992	10.813.992	10.216.935	597.057	
Otros	741.434	776.434	750.591	20.639	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PUBLICAS		105.513.659	103.412.123	2.101.536	
Gastos en Personal	104.428.659	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	0	41.808.592	41.104.494	702.098	
Inversión Financiera	43.506.592	23.840.775	22.458.273	1.382.502	
Otros[20]	24.740.775	39.866.292	39.849.356	16.936	

16 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.
17 Corresponde al aprobado en el Congreso.
18 Corresponde al vigente al 31.12.2012.
19 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

Cuadro 7
Transferencias Corrientes
Programa 01 CAPREDENA

Descripción	Presupuesto Inicial 2012[21] (MS)	Presupuesto Final2012[22] (MS)	Gasto Devengado (MS)	Diferencia[23]	Notas
	40.181.292				
TOTAL TRANSFERENCIAS	**128.418.687**	**125.538.687**	**122.751.911**	**2.786.776**	

Cuadro 7
Transferencias Corrientes
Programa 02 Medicina Curativa

Descripción	Presupuesto Inicial 2012[21] (MS)	Presupuesto Final2012[22] (MS)	Gasto Devengado (MS)	Diferencia[23]	Notas
TRANSFERENCIAS AL GOBIERNO CENTRAL	0	0	0	0	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	0	0	0	0	
Inversión Financiera	0	0	0	0	
Otros	0	0	0	0	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PUBLICAS	1.238.687	1.268.687	1.255.433	13.254	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	0	0	0	0	
Inversión Financiera	0	0	0	0	
Otros[24]	1.238.687	1.268.687	1.255.433	13.254	
TOTAL TRANSFERENCIAS	**2.238.687**	**1.268.687**	**1.255.433**	**13.254**	

20 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.
21 Corresponde al aprobado en el Congreso.
22 Corresponde al vigente al 31.12.2012.
23 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.
24 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones[25]

No Aplica

Cuadro 8
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2012

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado[26]	Ejecución Acumulada al año 2012[27]	% Avance al Año 2012	Presupuesto Final Año 2012[28]	Ejecución Año2012[29]	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

25 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.
26 Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.
27 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2012.
28 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2012.
29 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2012.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012

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

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Formula Indicador	Unidad de medida	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI/NO[30]	% Cumplimiento[31]	Notas
Servicios Previsionales	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepios y sus anticipos	(Sumatoria de dias por cada caso del primer pago de pensiones y anticipo de montepios año t / N° de casos del primer pago de pensiones y anticipo de montepios)	Días	53.38	52.41	50.27	51	Si	101.45	
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	31.68	28.9	27.22	27	Si	99.19	
Servicios Previsionales	.Tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficios de Asignación Familiar	(Sumatoria de días por cada caso con resolución recibida en año (t) / N° de Asignaciones Familiares creadas por Resoluciones recibidas en el año (t).)	Días	S.I	20	15.97	16	Si	100.19	

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

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI/NO[36]	% Cumplimiento[37]	Notas
Servicios Previsionales	Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio	(Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t) / N° de Desahucio pagados año (t))	Días	S.I	S.I	25.9	26	Si	100.39	
Servicios Financieros	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))	Días	36.21	34.13	31.59	34	Si	107.63	
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	69.75	86.68	85	Si	101.98	
Bonificación de Salud	Tiempo promedio de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario	(Sumatoria de las calculados desde la recepción de la factura y/u oficio conductor hasta el abono de la bonificación en la cuenta corriente del usuario / N° total de liquidaciones recepcionadas en el periodo)	Días	S.I	S.I	20.99	22	Si	104.81	

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Formula Indicador	Unidad de medida	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI/NO[30]	% Cumplimiento [31]	Notas
Procesos Estratégicos	Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes del tiempo máximo comprometido	(N° de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido / N° total de atenciones presenciales realizadas el año t)	%	S.I	99	65.29	60	Si	108.82	
Procesos Estratégicos	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)	%	81.94	93.69	96.69	94.70	Si	102.1	

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No Aplica a esta Institución

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2011			
Objetivo[32]	Producto[33]	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula[34]	Evaluación[35]

32 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.
33 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.
34 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.
35 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas

No aplica a esta Institución

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012

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

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2012

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Etapas de Desarrollo o Estados de I	II	III	IV	Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Equidad de Género	O				Menor	5.00%	100	✔
	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	85.00%	100	✔
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información				O	Mediana	10.00%		✕
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 2012

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
Agencias Norte y Centro	50	4	100%	8%
Agencias del Sur	39	6	100%	8%
Asesorías y Apoyo	36	3	100%	8%
Administración y Finanzas	47	3	100%	8%
Operaciones y Centros de Salud y Rehabilitación	105	5	100%	8%
Operaciones	42	4	100%	8%
Soporte	62	3	100%	8%

Asesoria	79	3	100%	8%

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

Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales

No aplica a esta Institución.