
**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2005**

**CAJA DE PREVISIÓN DE LA
DEFENSA NACIONAL**

SANTIAGO DE CHILE

Av. Bulnes 102, Of. 213, Santiago, Chile. / Teléfono (02) 440.6616
www.capredena.cl

Índice

1. Carta del Jefe de Servicio.....	4
2. Identificación de la Institución	6
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución.....	7
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	8
• Principales Autoridades.....	9
• Definiciones Estratégicas	10
- Misión Institucional.....	10
- Objetivos Estratégicos	10
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos	10
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	11
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios	11
• Recursos Humanos	12
- Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo	12
- Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo.....	13
- Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo.....	14
• Recursos Financieros.....	15
- Recursos Presupuestarios año 2005	15
3. Resultados de la Gestión.....	17
• Cuenta Pública de los Resultados	18
- Balance Global.....	18
- Resultado de la Gestión Financiera	21
- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos.....	35
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales	39
- Informe de Programación Gubernamental	39
- Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas	40
• Avances en Materias de Gestión	41
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión.....	41
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	42
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales	43
- Avances en otras Materias de Gestión.....	43
• Proyectos de Ley.....	45
4. Desafíos 2006	46

5. Anexos47

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 200548
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño51
- Anexo 3: Programación Gubernamental.....56
- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005.....57
- Anexo 5: Transferencias Corrientes.....58
- Anexo 6: Iniciativas de Inversión.....60
- Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos61

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo	12
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo.....	13
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo	14
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2005	15
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2005.....	15
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2004 – 2005	21
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005.....	24
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera	34
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2005.....	49
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2005.....	48
Cuadro 11: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2005	51
Cuadro 12: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005.....	56
Cuadro 13: Cumplimiento PMG 2005	56
Cuadro 14: Cumplimiento PMG años 2002 – 2004	57
Cuadro 15: Transferencias Corrientes	58
Cuadro 16: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2005.....	60
Cuadro 17: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	61

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato	12
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento	13
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo.....	14

1. Carta del Jefe de Servicio



En nuestro afán de continuar con la optimización de la gestión de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, nuestro objetivo principal en el ejercicio del año 2005, fue el de contribuir a satisfacer las necesidades de Seguridad Social Integral de nuestros beneficiarios, en forma oportuna, eficiente y personalizada, enmarcándolo dentro del Proceso de Modernización del Estado, impulsado por el Supremo Gobierno.

El balance del año 2005, nos permite concluir que dicho objetivo se encuentra cumplido, resaltando como hitos más significativos en la gestión de este Servicio los siguientes:

Con el fin de facilitar el acceso de nuestros usuarios a la información y servicios que ofrece nuestra Institución, se implementó un renovado Sitio Web Institucional, mejorando la propuesta gráfica y la estructura de contenidos, teniendo como referencia la “Guía para Desarrollo de Sitios Web”, elaborada por el Ministerio Secretaría General de Gobierno. También se habilitaron las aplicaciones que permiten la emisión de Certificados de Renta Mensual y Declaración Jurada Simple de Ingresos.

La atención a nuestros usuarios ha sido fortalecida con la inauguración de una Oficina de Atención al Público, en la ciudad de Puerto Montt; fortaleciendo la presencia del Servicio en la zona y contribuyendo a satisfacer en forma más oportuna y personalizada las necesidades de nuestros usuarios de la región.

Entre los meses de Agosto y Septiembre, una empresa consultora externa, experta en sondeos de opinión, realizó en la Casa Matriz y Agencias Regionales, una medición del grado de satisfacción que nuestros usuarios tienen de los servicios que la Caja les entrega. Más del 90% de ellos, expresó un alto grado de satisfacción, reflejando de este modo el nivel de excelencia alcanzado en nuestra gestión.

CAPREDENA se incorporó al Sistema Integral de Gestión Financiera del Estado (SIGFE), efectuándose las pruebas y paralelos requeridos para la puesta en operación del nuevo sistema a contar de Enero 2006.

Con el propósito de integrar a la Institución en el Marco Avanzado de los Programas de Mejoramiento de la Gestión, según la Norma ISO 9001:2000, se capacitó a los funcionarios responsables, encargados y aquellos que tienen participación directa en éstos.

Para atenuar la migración de afiliados del Sistema de Salud de CAPREDENA a otros sistemas, se continuó con la implementación de programas atractivos de atenciones de salud, como asimismo, se incrementaron las medidas tendientes a controlar el gasto y mejorar el sistema de administración de la capacidad de crédito de los usuarios del Fondo de Medicina Curativa.

Considerando que se debe estar preparado frente a la eventualidad que el Centro Informático de la Casa Matriz llegue a quedar fuera de servicio, por un período relativamente prolongado, se

efectuaron los estudios estratégico, técnico y económico, para la puesta en marcha de un Sitio de Contingencia para CAPREDENA. Este debe permitir a la Institución, mantener la continuidad de sus procesos operacionales, ante situaciones de interrupción de su plataforma computacional, ya sea por desastres naturales, fallas técnicas, sabotajes u otros.

Para el ejercicio del año 2006, nuestros esfuerzos estarán orientados principalmente a las siguientes acciones y objetivos:

- Cumplir en forma oportuna y adecuada los Programas de Mejoramiento de la Gestión, los Convenios de Desempeño Colectivo, las Metas Gubernamentales y Ministeriales.
- Iniciar el proceso de implantación de la Norma ISO 9001:2000.
- Implementar la primera etapa del Sitio de Contingencia para la Institución.

Finalmente, me es grato mencionar de manera especial que, una vez más, gracias al esfuerzo de los funcionarios de nuestra Institución, se dio cumplimiento al 100% de los compromisos suscritos con las autoridades ministeriales, avanzando y optimizando la gestión, para lograr un mejor servicio para sus usuarios.



DR. RICIO SILVA ROJAS
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL

2. Identificación de la Institución

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

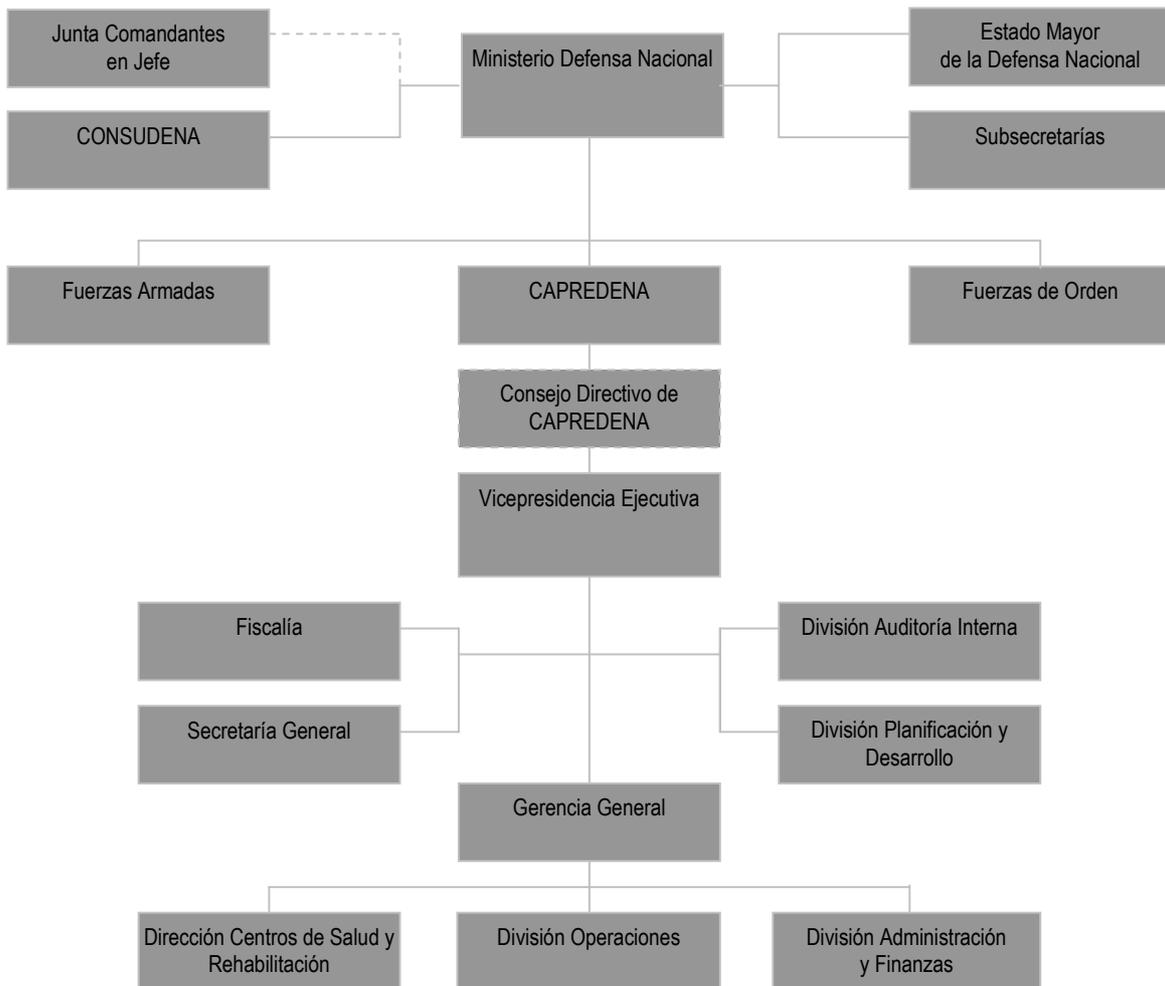
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución

Los documentos legales bajo los cuales se regula la Institución, están formados por:

Norma	Materia
a) DFL. N° 31 de 1953 y sus modificaciones.	Ley Orgánica de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.
b) DFL. N° 278 de 1960.	Fija normas, funciones, deberes y atribuciones de los Consejos Directivos y Vicepresidentes Ejecutivos o Directores de las Instituciones de Previsión.
c) DL. N° 2.203 de 1978.	Composición del Consejo de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.
d) D.S. N° 138, del 04/07/1979.	Reglamento de funcionamiento del Consejo Directivo.
e) Ley N° 18.458 de 1985.	Establece quienes son imponentes de CAPREDENA.
f) DFL. N° 3 de 1990.	Establece las plantas y dotaciones de CAPREDENA.
g) Ley N° 12.856 de 1963 y sus modificaciones.	Ley de salud de CAPREDENA que crea el Fondo de Medicina Curativa y el Fondo Solidario.
h) Ley N° 18.837 de 1989.	Crea los Centros de Salud de CAPREDENA.
i) Ley N° 8.895 de 1947 y sus modificaciones.	Crea el Fondo de Desahucio de CAPREDENA.
j) Ley N° 16.258 de 1965.	Crea los Fondos Revalorizador de Pensiones y de Auxilio Social de CAPREDENA.
k) D.S. N° 69 del 16/09/1998.	Reglamento de Préstamos.
l) D.S. N° 204 del 24/04/1973.	Reglamento de Medicina Curativa.

• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional, es un organismo descentralizado, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Defensa Nacional, y cuyo presupuesto esta inserto en la Partida del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.



• Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Vicepresidente Ejecutivo	Dr. Patricio Silva Rojas
Fiscal	Pedro Vidal Quijada
Gerente General	Luis Jara Lepe
Secretario General	César Rebolledo López
Jefe División Auditoría Interna	Juan Vargas Cordero
Jefe División Planificación y Desarrollo	César Castillo González
Jefe División Administración y Finanzas	Carlos Fuentes Gajardo
Jefe División Operaciones	Jorge Zúñiga Martínez
Director Centros de Salud y Rehabilitación	Luis Núñez Borcoski

• Definiciones Estratégicas

- Misión Institucional

Contribuir a satisfacer las necesidades de seguridad social integral del personal afecto al régimen previsional de las Fuerzas Armadas, sobre la base de un sistema de reparto y mediante las siguientes prestaciones de carácter solidario: Pago de pensiones, Asistencia Financiera, Prestaciones de Salud, Bonificaciones de los gastos de salud y Programas de asistencia social.

En su gestión optimizará la calidad de los servicios, aplicando acciones de mejoramiento continuo en la administración de los recursos y en el desarrollo del personal.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Mejorar los servicios a nuestros Beneficiarios en cuanto a los tiempos de respuesta de los trámites, productos y subproductos que entrega la Institución, la calidad de la atención entregada, el acceso y difusión de los servicios y beneficios (principalmente a través de internet) y las comunicaciones con nuestros beneficiarios (difusión interna y externa).
2	Mejorar la eficiencia en la entrega de los servicios a través del cumplimiento de objetivos y actividades comprometidas para cada año (optimización de procesos, procedimientos y normas) y la implementación de innovaciones tecnológicas que permitan mejorar la gestión y el control.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones. <ul style="list-style-type: none">- Pensiones de retiro y montepío- Cargas familiares (con asignación o sin asignación)- Retenciones judiciales (pensión alimenticia)- Asignaciones por muerte- Bonos de reconocimiento- Desahucios- Devolución de imposiciones por desahucio	1 y 2
2	Bonificaciones a los gastos de salud.	1 y 2
3	Servicios financieros. <ul style="list-style-type: none">- Préstamos habitacionales- Préstamos de auxilio (consumo)- Préstamos de asistencia social- Préstamos de salud	1 y 2
4	Programas de asistencia social.	1 y 2

- 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. ¹
2	Personal pasivo de las Fuerzas Armadas y sus Cargas Familiares. <ul style="list-style-type: none"> - Pensiones de retiro - Pensiones de montepíos - Cargas familiares - Retenciones judiciales

- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.	Personal pasivo de las Fuerzas Armadas y sus Cargas Familiares. <ul style="list-style-type: none"> - Pensiones de retiro - Pensiones de montepíos - Cargas familiares - Retenciones judiciales
2	Servicios financieros.	Personal pasivo de las Fuerzas Armadas y sus Cargas Familiares. <ul style="list-style-type: none"> - Pensiones de retiro - Pensiones de montepíos - Cargas familiares - Retenciones judiciales
3	Bonificaciones a los gastos de salud.	Personal activo de las FF.AA. y demás imponentes señalados en el DFL. 31 de 1953, Ley 18458 de 1985 y sus Cargas Familiares Personal pasivo de las Fuerzas Armadas y sus Cargas Familiares. ² <ul style="list-style-type: none"> - Pensiones de retiro - Pensiones de montepíos - Cargas familiares - Retenciones judiciales
4	Programas de asistencia social.	Personal pasivo de las Fuerzas Armadas y sus Cargas Familiares. <ul style="list-style-type: none"> - Pensiones de retiro - Pensiones de montepíos - Cargas familiares - Retenciones judiciales

1 El personal activo incluye a (i) el personal de oficiales, empleados militares, navales y de aviación, tropa y gente de mar, empleados civiles de planta del Ejército, Armada y Fuerza Aérea y del Ministerio de Defensa Nacional, (ii) los empleados de la Defensa Nacional (la Ley N° 18.458 de noviembre de 1985, señala que el personal que ingrese a partir de esa fecha, deberá imponer en las AFP); (iii) Los profesores civiles de las FF.AA. que hubieren optado por este régimen (Ley N° 18.458, de noviembre de 1985) y (iv) las demás personas que por leyes especiales estén o sean incorporadas a este régimen previsional (ejemplo: Asmar, Enaer).

2 Sólo pensionados afiliados al Fondo de Medicina Curativa de CAPREDENA.

• Recursos Humanos

- Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo

Cuadro 1			
Dotación Efectiva³ año 2005 ⁴			
por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	99	83	182
Contrata	67	49	116
Honorarios ⁵	0	0	0
Otro	0	0	0
TOTAL	166	132	298

• Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato



3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

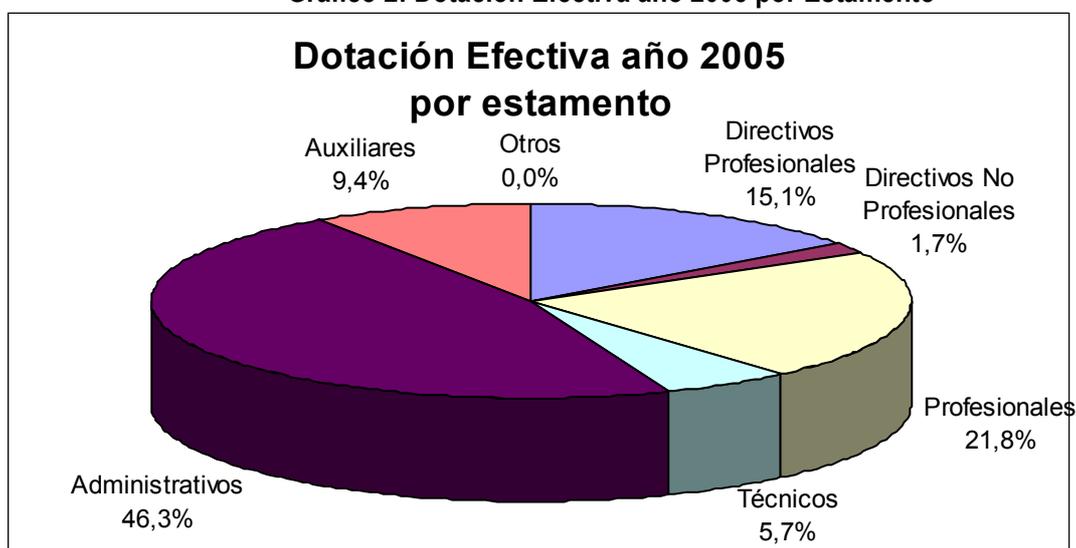
4 Dotación al 31.12.2005. No se consideran cargos adscritos (2 funcionarios), Vigilantes Privados (57 funcionarios) y suplencias en cargos no vacantes (15 funcionarios).

5 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

- **Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo**

Cuadro 2			
Dotación Efectiva⁶ año 2005			
Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales ⁷	19	26	45
Directivos no Profesionales ⁸	2	3	5
Profesionales ⁹	31	34	65
Técnicos ¹⁰	13	4	17
Administrativos	98	40	138
Auxiliares	3	25	28
Otros ¹¹	0	0	0
TOTAL	166	132	298

• **Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento**



6 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

7 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

8 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

9 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

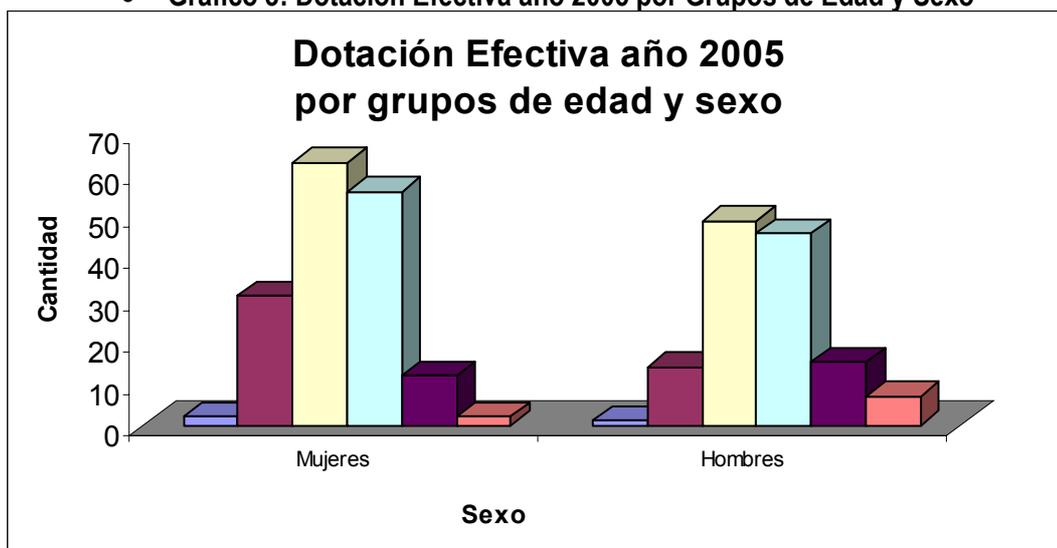
10 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

11 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

- **Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo**

Cuadro 3			
Dotación Efectiva¹² año 2005			
por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	2	1	3
25 – 34 años	31	14	45
35 – 44 años	63	49	112
45 – 54 años	56	46	102
55 – 64 años	12	15	27
Mayor de 65 años	2	7	9
TOTAL	166	132	298

• **Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo**



12 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

• Recursos Financieros

- Recursos Presupuestarios año 2005 Programa 01 Caja de Previsión de la Defensa Nacional

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos¹³ año 2005	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	494.606.587
Endeudamiento ¹⁴	
Otros Ingresos ¹⁵	131.572.194
TOTAL	626.178.781

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados¹³ año 2005	
Descripción	Monto M\$
Corriente ¹⁶	625.402.873
De Capital ¹⁷	33.476
Otros Gastos ¹⁸	742.432
TOTAL	626.178.781

13 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2005.

14 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

15 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

16 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23 y 24.

17 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

18 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

Programa 02 Fondo de Medicina Curativa

**Cuadro 4
Ingresos Presupuestarios
Percibidos¹³ año 2005**

Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	
Endeudamiento	
Otros Ingresos	22.435.598
TOTAL	22.435.598

**Cuadro 5
Gastos Presupuestarios
Ejecutados¹³ año 2005**

Descripción	Monto M\$
Corriente	7.895.134
De Capital	
Otros Gastos	15.562.761
TOTAL	23.457.895

3. Resultados de la Gestión

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

• Cuenta Pública de los Resultados

- Balance Global

Resultados de la Gestión Financiera

En el año 2005 CAPREDENA cumplió con los compromisos que se hiciera en el orden presupuestario, en términos de disciplina fiscal y de mantener un bajo porcentaje de gastos de administración sobre el gasto total, similar al del año 2004 (0,7%), lo que habla de la eficiencia en el manejo de los recursos. Por otra parte, la estructura de los gastos es bastante similar a la del año anterior, en donde el 99% de los recursos fueron destinados a financiar los productos y servicios que entrega la Institución a sus usuarios (subtítulos de Prestaciones Previsionales, Transferencias Corrientes y Préstamos).

Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos

Se hace presente el 100% de cumplimiento de las metas de los indicadores comprometidos en el presupuesto, destacando los excelentes resultados en los tiempos de liquidación de los Bonos de Reconocimiento, los tiempos de tramitación de los certificados de imposiciones, los tiempos de respuesta de los pagos de reembolsos diferidos por prestaciones de salud y el porcentaje de atrasos en los pagos a proveedores de salud.

También hay que señalar los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, donde los porcentajes de usuarios satisfechos con la atención recibida, superan al 90% en todas las áreas evaluadas, lo cual llevó a la empresa consultora encargada del estudio, a considerar como de alta excelencia, el nivel alcanzado por la Institución.

Otro aspecto importante fue la notable mejora en el financiamiento efectivo para el pago de los desahucios, alcanzando un 98%, cifra muy significativa si se compara con los resultados de los años anteriores. Esto se debió al aporte fiscal extraordinario recibido en el año.

También se hace presente la difícil situación del Sistema de Salud de CAPREDENA, para el cual se han adoptado una serie de medidas tendiente a darle sustentabilidad, mientras se encuentre una solución más definitiva.

Respecto de los Programas de asistencia social, se destaca la buena acogida que siguen teniendo tanto los distintos cursos y/o talleres de desarrollo personal, como los cursos de técnicas básicas y oficios, con financiamiento compartido. Lo anterior se manifiesta por la alta satisfacción alcanzada.

Por último están las medidas adoptadas respecto de los créditos hipotecarios del Fondo de Auxilio Social, tendientes a mejorar la ejecución de los dineros, relativos a los préstamos aprobados pero que no son utilizados por los imponentes, por diferentes motivos.

Cumplimiento de Compromisos Institucionales (los definidos en la Programación Gubernamental)

Se dio cumplimiento a los 3 objetivos propuestos para el periodo 2005, los cuales fueron:

1) Poner en operación aplicaciones que, sobre Internet y la intranet Institucional, permitan la entrega de mejores servicios a los beneficiarios de la Caja y a los usuarios internos de la Institución para apoyar su gestión operacional, 2) Mejorar la infraestructura de la Red de Comunicaciones de la

Institución, aumentando los anchos de banda de la Casa Matriz y de las Agencias Regionales, y 3) Continuar implementando un esquema integral de seguridad informática en CAPREDENA, de manera de mejorar la seguridad en lo referido a los datos, los equipos y las instalaciones donde operan los equipos computacionales de misión crítica.

Desafíos planteados para el 2005 en el BGI 2004

Se dio cumplimiento al 100% de los compromisos contraídos en el PMG, culminado la última etapa del Sistema de Planificación/Control de Gestión, con lo cual CAPREDENA está en condiciones de incorporarse al Programa Marco Avanzado en el año 2006, considerando dicho Sistema, junto al de Auditoría Interna. También se logró el 100% de cumplimiento en todas las actividades comprometidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, de los 17 equipos de trabajo involucrados. Finalmente, se dio cumplimiento a los 3 objetivos propuestos, dentro del marco de la Programación Gubernamental.

Con relación al desarrollo del "Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado", la institución dio cumplimiento a las etapas comprometidas para el año 2005, obteniendo la aprobación del Directorio Ejecutivo del Proyecto SIGFE, para el paso a producción a partir del 01 de Enero de 2006; adoptándolo de esta forma como sistema oficial presupuestario, financiero y contable, generador de los informes contables de variaciones que para fines de consolidación son requeridos por las entidades rectoras.

Con la finalidad de elevar los estándares de calidad en los servicios que presta la Institución, se efectuaron mediciones de satisfacción de los usuarios en las distintas áreas de atención de público, tanto en la Casa Matriz como en las Agencias Regionales, dando como resultado sobre el 90% de satisfacción de acuerdo al informe presentado por una empresa externa. El resultado obtenido deja de manifiesto que se está en la senda de brindar una atención de calidad.

Se rediseñó la gráfica y la estructura del sitio web, con el fin de facilitar el acceso a los usuarios a la información y los servicios que se brindan, habilitando además, los servicios de Certificado de Renta Mensual y el de Declaración Jurada simple. El servicio de Emisión de Informe Anual de Haberes se encuentra habilitado para su puesta en marcha en el mes de Abril de 2006. Adicionalmente, el servicio de Ordenes de Atención Médica, se encuentra en proceso de pruebas.

Se cumplió con todos los hitos importantes y necesarios para lograr la completa operatividad del nuevo Sistema de Pensiones desde el punto de vista informático, incluyendo el monitoreo de sus procesos actuales.

En lo que respecta al Módulo de Bonos de Reconocimiento, se evaluó la funcionalidad del sistema, determinándose que éste satisface las necesidades de la Institución. Actualmente se está trabajando en mejorar la calidad de los datos históricos, para proceder a la carga de esta información.

En cuanto al Módulo de Administración de Imposiciones, se cumplió con la evaluación de la funcionalidad del sistema, determinándose que no se ajusta a la realidad actual de la Institución. A la fecha se está realizando un análisis para determinar las nuevas funcionalidades requeridas para la Caja.

Con el fin de atenuar la migración de los afiliados del sistema de salud de CAPREDENA, se aumentaron las bonificaciones para las prestaciones con pago contado, se reforzó la difusión de los beneficios de salud y se disminuyeron los tiempos promedios para el pago de los reembolsos diferidos por prestaciones médicas.

Respecto al control del gasto del Fondo de Medicina Curativa, se adoptaron varias medidas, destacándose el control de las hospitalizaciones y la aplicación del co-pago en compras de medicamentos al crédito en farmacias de los Centros Salud.

En el marco del acuerdo de alianza estratégica suscrito el año 2001, entre CAPREDENA y DIPRECA, el día 20 de octubre, se inauguró en la ciudad de Puerto Montt, una oficina de atención de público, en las dependencias de Dirección de Previsión de Carabineros, cuyo principal objetivo es brindar atención integral a los usuarios de esa zona. Esta política de apertura de nuevas oficinas permite avanzar en la descentralización de la gestión.

Se efectuó el estudio técnico-económico, tendiente a contar con un lugar adecuado para la implementación de un Sitio de Contingencia para la Institución, el cual considera la infraestructura física y el equipamiento computacional, aprobándose las dependencias del Centro de Rehabilitación La Florida. Dado el alto costo que requiere como inversión inicial la implementación de este proyecto, se evaluó y aprobó la implementación de éste en un plazo de dos años (2006-2007).

Se capacitó a 25 funcionarios en la Norma ISO 9001-2000, incluidos los responsables y encargados de los distintos sistemas del PMG, como otros funcionarios que tienen una participación directa en el logro de estos objetivos.

Otros Aspectos Relevantes

En el ámbito de las tecnologías de información, aparte de otras actividades señaladas en el presente informe, se llevaron a cabo las siguientes acciones: (1) Reemplazo de equipamiento computacional (16 PC's para usuarios) y actualización de otros equipos (39 gabinetes, upgrade a 40 PC's). (2) Puesta en operación de Outlook Web Access "OWA" para los ejecutivos superiores, destinado a acceder al correo electrónico institucional desde cualquier lugar a través de Internet. (3) Término del reemplazo de los Hub's por Switch de comunicaciones, mejorando la calidad de la señal y aumento del ancho de banda interna. (4) Instalación y puesta en marcha de un nuevo servidor de correo en reemplazo del existente. (5) Puesta en operación de "Servidor NAS" para respaldo de documentos de correo de usuarios. (6) Puesta en operación del "Cluster de Aplicaciones de Alta Disponibilidad", para todos los servicios cliente-servidor Windows. (7) Puesta en operación del software "GFI Network Server Monitor", sistema centralizado de alerta que permite el monitoreo de los servicios que prestan los servidores Windows.

Por otro lado, se concretó la primera etapa del proyecto de remodelación de las dependencias liberadas por el traslado del Centro de Salud de Valparaíso, para el uso de la Agencia Regional, siendo éstas habilitadas y entregadas para una mejor atención al público que concurre a diario a esta Agencia, integrando las áreas de Pensiones, Préstamos y Asistencia Social. El área remodelada fue de 216,50 mts² y el costo que significó esta importante obra para la Agencia

Regional de Valparaíso fue de \$16.160.000, que junto al gasto en mobiliario (\$10.436.062.), implicó una inversión total de \$26.596.062.

Se licitó y adjudicó la renovación de las centrales telefónicas del Centro de Salud Santiago, Centro Rehabilitación La Florida, Centro Geriátrico Limache y el de la Unidad Médica Talcahuano, por un período de 36 meses, alcanzando un costo total por el Suministro e Instalación de Equipos de \$60.809.376 y el valor total del Suministro de Enlaces Telefónicos de \$33.685.816, con lo cual se mejorará las comunicaciones tanto internas como externas.

- Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6			
Ingresos y Gastos años 2004 – 2005			
Información Consolidada Programa 01 y 02			
Denominación	Monto Año 2004 M\$ ¹⁹	Monto Año 2005 M\$	Notas
INGRESOS	597.522.154	628.595.061	
Imposiciones Previsionales	94.374.018	97.020.015	1
Transferencias Corrientes	460.398	445.523	2
Rentas de la propiedad	31.165	178.264	
Ingresos de Operación	379.643	382.190	
Otros Ingresos Corrientes	2.117.645	841.917	
Aporte Fiscal	463.137.008	494.606.587	3
Venta de Activos No Financieros	0	0	
Venta de Activos Financieros	0	1.000.000	
Recuperación de Préstamos	32.660.541	32.019.584	
Saldo Inicial de Caja	4.361.736	2.100.981	
GASTOS	597.522.154	628.595.061	
Gastos en Personal	2.910.988	2.944.538	
Bienes y Servicios de Consumo	1.270.864	1.402.695	
Prestaciones de Seguridad Social	492.213.035	504.557.637	4
Transferencias Corrientes	81.348.259	103.690.391	5
Integros al Fisco	2.118.004	843.465	6
Adquisición de Activos no Financieros	142.053	176.888	
Adquisición de Activos Financieros	1.030.594	2.700.000	
Iniciativas de Inversión	43.211	33.476	
Préstamos	13.964.627	12.500.849	

19 La cifras están indicadas en M\$ del año 2005. Factor de actualización es de 1,030594 para expresar pesos del año 2004 a pesos del año 2005.

Servicio de la Deuda	267.151	437.072
Saldo Final de Caja	2.213.370	(691.950)

Cuadro 6			
Ingresos y Gastos años 2004 – 2005			
Programa 01 Caja de Previsión de la Defensa Nacional			
Denominación	Monto Año 2004 M\$	Monto Año 2005 M\$	Notas
INGRESOS	593.732.195	626.179.440	
Imposiciones Previsionales	94.374.018	97.020.015	
Transferencias Corrientes	460.398	445.523	
Rentas de la propiedad	31.165	86.600	
Ingresos de Operación	357.689	382.190	
Otros Ingresos Corrientes	2.117.645	841.917	
Aporte Fiscal	463.137.008	494.606.587	
Venta de Activos no Financieros	0	0	
Recuperación de Préstamos	32.653.805	32.018.549	
Saldo Inicial de Caja	600.467	778.059	
GASTOS	593.732.195	626.179.440	
Gastos en Personal	2.910.988	2.944.538	
Bienes y Servicios de Consumo	1.270.243	1.402.106	
Prestaciones de Seguridad Social	485.267.842	498.107.475	
Transferencias Corrientes	100.543.000	122.105.289	
Integros al Fisco	2.118.004	843.465	
Adquisición de Activos no Financieros	142.053	176.888	
Adquisición de Activos Financieros	0	0	
Iniciativas de Inversión	43.211	33.476	
Préstamos	431.032	426.604	
Servicio de la Deuda	156.525	335.277	
Saldo Final de Caja	849.299	(195.678)	

Cuadro 6			
Ingresos y Gastos años 2004 – 2005			
Programa 02 Fondo de Medicina Curativa			
Denominación	Monto Año 2004 M\$	Monto Año 2005 M\$	Notas
INGRESOS	24.175.564	22.435.621	
Imposiciones Previsionales	0	0	
Transferencias Corrientes	20.385.605	20.019.320	
Rentas de la propiedad	21.955	91.663	
Ingresos de Operación	0	0	
Otros Ingresos Corrientes	0	0	
Aporte Fiscal	0	0	
Venta de Activos Financieros	0	1.000.000	
Recuperación de Préstamos	6.736	1.034	
Saldo Inicial de Caja	3.761.268	1.323.604	
GASTOS	24.175.564	22.435.621	
Gastos en Personal	0	0	
Bienes y Servicios de Consumo	621	590	
Prestaciones de Seguridad Social	6.945.193	6.450.162	
Transferencias Corrientes	1.190.864	1.248.124	
Integros al Fisco	0	0	
Adquisición de Activos no Financieros	0	0	
Adquisición de Activos Financieros	1.030.594	2.700.000	
Iniciativas de Inversión	0	0	
Préstamos	13.533.596	12.073.744	
Servicio de la Deuda	110.626	105.140	
Saldo Final de Caja	1.364.071	(142.139)	

Análisis de las Diferencias Presentadas entre el año 2004 y 2005 (Información Consolidada)

Ingresos Presupuestarios:

1. En Ingreso por Imposiciones Previsionales, se presenta un aumento real en el año 2005, con respecto al año 2004, de un 2,8% equivalente a M\$ 2.645.997. Este aumento obedece a un incremento de las imposiciones de pasivos por efecto del crecimiento vegetativo y un aumento de la pensión promedio, como también por un aumento de las imposiciones servicio activo por efecto de reajuste de remuneraciones.

2. El Subtítulo de Transferencias Corrientes presenta una disminución real en el año 2005, con respecto al año 2004 de un 3,23% equivalente a M\$ 14.875. Esta disminución se explica por un menor número de Asignaciones familiares pagadas durante el año 2005.
3. El Aporte Fiscal del año 2005 con respecto al año 2004 se incrementa en un 6,8%, equivalente a M\$ 31.469.579, como resultado del aumento en los gastos por prestaciones previsionales originados en dicho periodo, principalmente por el crecimiento vegetativo de las pensiones que paga CAPREDENA e incremento en el valor promedio de ellas. También se considera en este período un Aporte Fiscal Extraordinario para el Fondo de Desahucio de M\$ 24.000.000.

Gastos Presupuestarios:

4. Las Prestaciones de Seguridad Social presentan un aumento en el año 2005 con relación al año 2004 de un 2,5% equivalente a M\$ 12.344.602, 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 (de 97.872 pensionados en Diciembre del año 2004, aumentó a 99.176 en Diciembre del año 2005) y por el incremento de la pensión promedio verificada durante el año 2005.
5. Las Transferencias Corrientes presentan un aumento real en el período presupuestario 2005 con respecto al año 2004 de un 27,46% equivalente a M\$ 22.342.132. Este aumento se explica principalmente por el Aporte Fiscal Extraordinario para Fondo de Desahucio, por M\$ 24.000.000.
6. El Subtítulo Integros al Fisco presenta una disminución de un 60,18% equivalente a M\$ 1.274.539. Esta disminución se explica por los menores descuentos a los primeros pagos de pensionados, por deudas creadas como servicio activo.

Cuadro 7								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005								
Información Consolidada Programa 01 y 02								
Subt.	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ²⁰ (M\$)	Presupuesto Final ²¹ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ²² (M\$)	Diferencia ²³ (M\$)	Notas
			INGRESOS PRESUPUESTARIOS	611.934.082	628.135.075	628.595.061	(459.986)	
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	95.751.458	96.454.076	97.020.015	(565.939)	
	01		Aportes del Empleador	81.952	72.952	70.509	2.443	
	02		Aportes del Trabajador	95.669.506	96.381.124	96.949.506	(568.382)	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	590.654	590.654	445.523	145.131	
	02		Del Gobierno Central	590.654	590.654	445.523	145.131	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	590.654	590.654	445.523	145.131	
06			RENTAS E LA PROPIEDAD	31.493	31.493	178.264	(146.771)	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	340.347	379.347	382.190	(2843)	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.679.906	966.060	841.917	124.143	

20 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

21 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2005

22 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2005.

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

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005
Información Consolidada Programa 01 y 02

Subt.	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ²⁰ (M\$)	Presupuesto Final ²¹ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ²² (M\$)	Diferencia ²³ (M\$)	Notas
	99		Otros	1.679.906	966.060	841.917	124.143	
09			APORTE FISCAL	480.363.214	494.606.587	494.606.587	0	
	01		Libre	480.363.214	494.606.587	494.606.587	0	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.238	2.238	0	2.238	
	99		Otros Activos no Financieros	2.238	2.238	0	2.238	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	0	0	1.000.000	(1.000.000)	
	01		Venta o rescate de Títulos y Valores	0	0	1.000.000	(1.000.000)	
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	33.021.572	33.003.639	32.019.584	984.055	
	01		De asistencia Social	13.963.629	14.216.696	14.531.462	(314.766)	
	05		Médicos	11.522.030	11.251.030	11.222.666	28.364	
	10		Ingresos por Percibir	7.535.913	7.535.913	6.265.456	1.270.457	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	153.200	2.100.981	2.100.981	2.100.981	
			GASTOS PRESUPUESTARIOS	611.934.082	628.135.075	628.595.061	(459.986)	
21			GASTOS EN PERSONAL	2.769.190	2.968.210	2.944.538	23.672	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.417.901	1.407.901	1.402.695	5.206	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	514.855.684	503.081.343	504.557.637	(1.476.294)	
	01		Prestaciones Previsionales	514.264.493	502.490.152	504.117.871	(1.627.719)	
	001		Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	505.738.633	490.294.152	491.228.053	(933.197)	
	002		Bonificaciones	81.832	3.238.028	3.358.396	(120.368)	
	003		Bono de reconocimiento	2.008.207	2.038.007	2.199.970	(161.963)	
	06		Asignación por Muerte	720.513	904.513	881.290	23.223	
	009		Bonificaciones de Salud	5.715.308	6.014.748	6.450.162	(435.414)	
	02		Prestaciones de Asistencia Social	591.191	591.191	439.766	151.425	
	001		Asignación Familiar	590.654	590.654	439.766	150.888	
	002		Subsidio de Cesantía	537	537	0	537	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	77.825.302	104.613.449	103.690.391	923.058	
	01		Al Sector Privado	739.213	907.056	930.570	(23.514)	
	453		Ubicación Menores, Ancianos e Incapacitados	368.047	368.047	364.040	4.007	
	454		Colonias Veraniegas	3.915	3.915	2.074	1.841	
	456		Cotización Isapres	367.251	535.094	564.456	(29.362)	
	02		Al Gobierno Central	3.670.563	3.752.921	3.762.393	(9.472)	
	001		Fondo Nacional de Pensiones Asistenciales	3.368.521	3.571.852	3.575.731	(3.879)	
	003		Fondo Nacional de Salud	302.042	181.069	186.662	(5.593)	
	03		A Otras Entidades Públicas	73.415.526	99.953.472	98.997.428	956.044	
	268		Aporte Caja Fondo Desahucio	1.961.817	1.999.777	2.075.786	(76.009)	

Cuadro 7								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005								
Información Consolidada Programa 01 y 02								
Subt.	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ²⁰ (M\$)	Presupuesto Final ²¹ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ²² (M\$)	Diferencia ²³ (M\$)	Notas
		269	Aporte Caja Fondo Revalorizador de Pensiones	205.470	215.939	216.603	(664)	
		270	Aporte Fiscal Fondo Desahucio	1.378.351	1.405.109	1.390.643	14.466	
		271	Aporte Fiscal Fondo Revalorizador de Pensiones	5.168.818	5.269.158	4.308.008	961.150	
		273	Fondo de Auxilio Social	13.891.448	16.127.557	16.016.730	110.827	
		274	Fondo de Desahucio	21.976.824	23.372.339	23.315.147	57.192	
		275	Fondo Revalorizador de Pensiones	3.442.784	3.495.252	3.499.112	(3.860)	
		277	Fondos de Salud de las FF. AA.	25.390.014	24.068.341	24.175.399	(107.058)	
		322	Aporte Fiscal Extraordinario a Fondo de Desahucio	0	24.000.000	24.000.000	0	
25			INTEGROS AL FISCO	1.671.222	909.102	843.465	65.637	
	99		Otros Integros al Fisco	1.671.222	909.102	843.465	65.637	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	179.030	179.030	176.888	2.142	
		04	Mobiliario y Otros	11.758	11.758	11.786	(28)	
		06	Equipos Informáticos	143.293	143.293	144.608	(1.315)	
		07	Programas Informáticos	23.979	23.979	20.494	3.485	
30			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	0	1.157.726	2.700.000	(1.542.274)	
	01		Compra de Títulos y valores	0	1.157.726	2.700.000	(1.542.274)	
		001	Depósitos a Plazo	0	1.157.726	2.700.000	(1.542.274)	
31			INICIATIVAS DE INVERSIÓN	36.057	36.057	33.476	2.581	
	02		Proyectos	36.057	36.057	33.476	2.581	
32			PRESTAMOS	12.941.763	12.804.607	12.500.849	303.758	
	01		De Asistencia Social	426.606	426.606	426.604	2	
	05		Médicos	12.515.157	12.378.001	12.074.245	303.756	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	2.520	479.559	437.072	42.487	
35			SALDO FINAL DE CAJA	235.413	498.091	(691.950)	1.190.041	

Cuadro 7								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005								
Programa 01 Caja de Previsión de la Defensa Nacional								
Subt.	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$)	Presupuesto Final (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$)	Notas
			INGRESOS PRESUPUESTARIOS	611.884.082	626.811.494	626.178.781	632.713	
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	95.751.458	96.454.076	97.020.015	(565.939)	1
	01		Aportes del Empleador	81.952	72.952	70.509	2.443	
	02		Aportes del Trabajador	95.669.506	96.381.124	96.949.506	(568.382)	

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005
Programa 01 Caja de Previsión de la Defensa Nacional

Subt.	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$)	Presupuesto Final (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$)	Notas
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	590.654	590.654	445.523	145.131	2
	02		Del Gobierno Central	590.654	590.654	445.523	145.131	
		004	Fondo Único Prestaciones Familiares	590.654	590.654	445.523	145.131	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	31.493	31.493	86.600	(55.107)	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	340.347	379.347	382.190	(2.843)	3
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.679.906	966.060	841.917	124.143	4
	99		Otros	1.679.906	966.060	841.917	124.143	
09			APORTE FISCAL	480.363.214	494.606.587	494.606.587	0	5
	01		Libre	480.363.214	494.606.587	494.606.587	0	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.238	2.238	0	2.238	
	99		Otros Activos no Financieros	2.238	2.238	0	2.238	
12			RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	33.021.572	33.003.639	32.018.549	985.090	6
	01		De Asistencia Social	13.963.629	14.216.696	14.531.462	(314.766)	
	05		Médicos	11.522.030	11.251.030	11.222.666	28.364	
	10		Ingresos por Percibir	7.535.913	7.535.913	6.264.421	1.271.492	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	103.200	777.400	777.400	0	7
			GASTOS PRESUPUESTARIOS	611.884.082	626.811.494	626.178.781	632.713	
21			GASTOS EN PERSONAL	2.769.190	2.968.210	2.944.538	23.672	8
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.417.099	1.407.099	1.402.106	4.993	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	509.549.185	497.066.595	498.107.475	1.040.880	9
	01		Prestaciones Previsionales	508.549.185	496.475.404	497.667.709	(1.192.305)	
		001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	505.738.633	490.294.856	491.228.053	(933.197)	10
		002	Bonificaciones	81.832	3.238.028	3.358.396	(120.368)	
		003	Bono de Reconocimiento	2.008.207	2.038.007	2.199.970	(161.963)	11
		006	Asignación por Muerte	720.513	904.513	881.290	23.223	
	02		Prestaciones de Asistencia Social	591.191	591.191	439.766	151.425	
		001	Asignación Familiar	590.654	590.654	439.799	150.888	
		006	Subsidio de Cesantía	537	537	0	537	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	96.138.782	123.089.213	122.105.289	983.924	12
	01		Al Sector Privado	739.213	907.156	930.570	(23.514)	
		453	Ubicación Menores, Ancianos e Incapacitados	368.047	368.047	364.040	4.007	
		454	Colonias veraniegas	3.915	3.915	2.074	1.841	
		456	Cotización Isapres	367.251	535.094	564.456	(29.362)	
	02		Al Gobierno Central	23.177.863	23.478.652	23.425.415	53.237	
		001	Fondo nacional de Pensiones Asistenciales	3.368.521	3.571.852	3.575.731	(3.879)	
		002	Fondo de Medicina Curativa	19.507.300	19.725.731	19.663.022	62.709	

Cuadro 7								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005								
Programa 01 Caja de Previsión de la Defensa Nacional								
Subt.	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$)	Presupuesto Final (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$)	Notas
		003	Fondo Nacional de Salud	302.042	181.069	186.662	(5.593)	
	03		A otras Entidades Públicas	72.221.706	98.703.505	97.749.304	954.201	
		268	Aporte Caja Fondo de Desahucio	1.961.817	1999.777	2.075.786	(76.009)	
		269	Aporte Caja Fondo Revalorizador de Pensiones	205.470	215.939	216.603	(664)	
		270	Aporte Fiscal Fondo de Desahucio	1.378.351	1.405.109	1.390.643	14.466	
		271	Aporte Fiscal Fondo Revalorizador de Pensiones	5.168.818	5.269.158	4.308.008	961.150	
		273	Fondo de Auxilio Social	13.891.448	16.127.557	16.016.730	110.827	
		274	Fondo de Desahucio	21.976.824	23.372.339	23.315.147	57.192	
		275	Fondo Revalorizador de Pensiones	3.442.784	3.495.252	3.499.112	(3.860)	
		277	Fondos de Salud de las FF.AA.	24.196.194	22.818.374	22.927.275	(108.901)	
		322	Aporte Fiscal Extraordinario al Fondo de Desahucio	0	24.000.000	24.000.000	0	
25			INTEGROS AL FISCO	1.671.222	909.102	843.465	65.637	
	99		Otros Integros	1.671.222	909.102	843.464	65.637	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	179.030	179.030	176.888	2.142	
	04		Mobiliarios y Otros	11.758	11.758	11.786	(28)	
	06		Equipos Informáticos	167.272	167.272	165.102	2.170	
31			INICIATIVAS DE INVERSIÓN	36.057	36.057	33.476	2.581	
	02		Proyectos	36.057	36.057	33.476	2.581	
32			PRESTAMOS	426.606	426.606	426.604	2	
	01		De Asistencia Social	426.606	426.606	426.604	2	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	2.520	363.704	331.932	31.772	
35			SALDO FINAL DE CAJA	103.200	365.878	(192.992)	558.870	

Cuadro 7								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005								
Programa 02 Fondo de Medicina Curativa								
Subt.	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$)	Presupuesto Final (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$)	Notas
			INGRESOS PRESUPUESTARIOS	19.557.300	21.049.335	22.435.621	(1.386.286)	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	19.507.300	19.725.731	20.019.320	(293.589)	1
	02		Del Gobierno Central	19.507.300	19.725.731	20.019.320	(293.589)	
		002	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	19.507.300	19.725.731	20.019.320	(293.589)	
06			RENTAS A LA PROPIEDAD	0	0	91.663	(91.663)	
	03		Intereses	0	0	91.663	(91.663)	

Cuadro 7								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005								
Programa 02 Fondo de Medicina Curativa								
Subt.	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$)	Presupuesto Final (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$)	Notas
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	0	0	1.000.000	(1.000.000)	2
	01		Venta de Títulos y Valores	0	0	1.000.000	(1.000.000)	
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS	0	0	1.034	(1.034)	
	10		Ingresos por Percibir	0	0	1.034	(1.034)	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	132.213	1.323.604	1.323.604	0	
			GASTOS PRESUPUESTARIOS	19.557.300	21.049.335	22.435.621	(1.386.286)	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	802	802	590	(212)	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	5.715.308	6.014.748	6.450.162	(435.414)	
	01		Prestaciones Previsionales	5.715.308	6.014.748	6.450.162	(435.414)	3
		009	Bonificaciones de Salud	5.715.308	6.014.748	6.450.162	(435.414)	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.193.820	1.249.967	1.248.124	1.843	
	03		A Otras Entidades Públicas	1.193.820	1.249.967	1.248.124	1.843	
		277	Fondos de Salud de las FF.AA.	1.193.820	1.249.967	1.248.124	1.843	
30			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	0	1.157.726	2.700.000	(1.542.274)	4
	01		Compra de Títulos y Valores	0	1.157.726	2.700.000	(1.542.274)	
		001	Depósitos a Plazo	0	1.157.726	2.700.000	(1.542.274)	
32			PRESTAMOS	12.515.157	12.378.001	12.074.245	303.756	
	05		Médicos	12.515.157	12.378.001	12.074.245	303.756	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	0	115.885	105.140	10.715	
	07		Deuda Flotante	0	115.885	105.140	10.715	
35			SALDO FINAL DE CAJA	132.213	132.236	(142.139)	274.375	5

Análisis del Comportamiento Presupuestario Año 2005 (Programa 01)

Variaciones mas significativas entre el Presupuesto Inicial y el Presupuesto Final del Programa 01.

Ingresos Presupuestarios:

El presupuesto final incorpora los Decretos de modificación informados por la Dirección de Presupuestos, que ascienden a un monto neto de M\$ 14.927.412, cifra que corresponde a un incremento del 2,4% respecto del presupuesto inicial. El aumento corresponde principalmente al aporte fiscal extraordinario otorgado de M\$ 24.000.000, para financiar los gastos de desahucio.

1. Imposiciones Previsionales: Se incrementa el presupuesto en M\$ 702.618, lo que equivale a un 0,73%. Esta modificación se verifica en Decreto del Ministerio de Hacienda N° 1.255 de fecha 11.11.2005, y obedece a una disminución de Aportes del Empleador por M\$ 9.000 y un

incremento neto de imposiciones del trabajador por M\$ 711.618, a los Fondos de Pensiones, Medicina Curativa, Fondo de Desahucio y Fondo Revalorizador de Pensiones.

3. Ingresos de Operación: Se incrementó mediante el Decreto del Ministerio de Hacienda N° 1.255 de fecha 11.11.2005, para incorporar en el presupuesto, el mayor ingreso estimado por los servicios prestados a terceros por concepto de procesamiento de descuentos a nuestros pensionados.
4. Otros Ingresos Corrientes: Se disminuye por menores reintegros ordenados por servicio activo, para el personal que pasa a retiro con derecho a pensión (Decreto del Ministerio de Hacienda N° 1.255 de fecha 11.11.2005).
5. Aporte Fiscal: El mayor ingreso percibido por este concepto corresponde principalmente al incremento por el costo de los Aguinaldos de Septiembre y Diciembre, al Aporte Extraordinario al Fondo de Desahucio y al Reajuste de Pensiones del mes de Diciembre del 2005. Las modificaciones a este Subtítulo se verifican en los Decretos N° 444 del 22.04.2005, 641 del 26.05.2005, 1269 del 21.11.2005, 1519 del 20.12.2005 y 1255 del 11.12.2005.

El aumento que muestra el presupuesto inicial corresponde a los siguientes conceptos:

Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	-14.625.426
Reajuste Pensiones Dic. 2005	1.500.000
Bonificaciones	3.156.196
Gastos en Personal	84.802
Aumento de aportes fiscales por incremento de la base imponible:	
- Fondo Desahucio	26.758
- Fondo Revalorizador de Pensiones	100.340
- 1% para Fondos de Salud	703
Aporte Extraordinario Fondo de Desahucio	24.000.000
Total de aumento de Aporte Fiscal	14.243.373

7. Saldo Inicial de Caja: Mediante Decreto N° 500 del 28.04.2005 se modificó el Saldo Inicial de Caja con un incremento de M\$ 674.200 equivalente a un 0,1% del presupuesto inicial de ingresos para el período.

Gastos Presupuestarios:

El presupuesto inicial de gastos fue aumentado en M\$ 14.927.412, afectando principalmente los subtítulos de Prestaciones de Seguridad Social, que disminuyó en M\$ 12.073.281, y Transferencias Corrientes que aumentó en M\$ 26.950.431. En Transferencias Corrientes el incremento afecta principalmente a la Asignación Aporte Extraordinario al Fondo de Desahucio por M\$ 24.000.000.

9. Prestaciones de Seguridad Social: Este Subtítulo presenta una disminución de M\$ 12.482.590, equivalente a un 2,44% del presupuesto inicial que se verifica principalmente en el Decreto del Ministerio de Hacienda N° 1.255 de fecha 11.11.2005. Corresponde a la disminución del gasto de Pensiones, Jubilaciones y Montepíos por efecto de la variación que muestran las variables consideradas para la estimación del presupuesto del año 2005. Contempla además la incorporación en el presupuesto vigente del gasto por concepto de aguinaldos de Fiestas Patrias y Navidad año 2005, según lo dispuesto en el artículo 24° de la Ley 19.985; el pago del Bono de Invierno realizado en Mayo del 2005 según lo dispuesto en el artículo 23° de la Ley N° 19.985; Bono extraordinario para los sectores de menores ingresos pagado en Mayo y Julio por lo dispuesto en la Ley 20.012 y el pago del Bono Complementario del Aguinaldo de Fiestas Patrias pagado en el mes de Octubre según lo dispuesto en la Ley 20.056. Por otra parte se

incluye un incremento por Bonos de Reconocimiento de M\$ 29.800 y un incremento en Asignación por Muerte de M\$ 184.000.

12. Transferencias Corrientes: Aumenta el presupuesto vigente con respecto al presupuesto inicial en M\$ 26.950.431, el que se explica principalmente por un incremento en las Transferencias al Fondo de Auxilio Social por M\$ 2.236.109 e incremento en Aporte Fiscal al Fondo de Desahucio de M\$ 24.000.000.

Aspectos más relevantes de la comparación entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos devengados del Programa 01.

Ingresos Presupuestarios:

La ejecución muestra un menor ingreso de M\$ 632.713, equivalente al 0,1% del presupuesto vigente. Esta menor ejecución se explica principalmente por un menor aporte recibido del Fondo Revalorizador de Pensiones para financiar el gasto de Concurrencias de Pensiones.

1. Imposiciones Previsionales: Se verifica una mayor ejecución en el subtítulo de Imposiciones Previsionales de M\$ 565.939. Este mayor ingreso obtenido al 31 de diciembre de 2005, en relación al presupuesto final, corresponde principalmente a Imposiciones para la Institución en la Asignación Otras Imposiciones, que se generan por regularizaciones efectuadas por personal que traspasa imposiciones de otros sistemas previsionales a CAPREDENA.
2. Transferencias Corrientes: El menor ingreso que muestra la ejecución del aporte del Fondo Único de Prestaciones Familiares está directamente relacionado con el menor número de asignaciones familiares pagadas durante el año 2005.
6. Recuperación de Préstamos: El menor ingreso que muestra la ejecución de este ingreso corresponde principalmente a la variación verificada en Ingresos por Percibir, donde se refleja el menor aporte recibido del Fondo Revalorizador de Pensiones para financiar el gasto de Concurrencias de Pensiones. Cabe hacer presente que con el aporte recibido de ese Fondo se financió en su totalidad el gasto mencionado.

Gastos Presupuestarios:

La ejecución a Diciembre de 2005 muestra menores gastos por M\$ 632.713 equivalente al 0,1% de desviación respecto del presupuesto vigente a esa misma fecha, que corresponden fundamentalmente al subtítulo de Transferencias Corrientes (M\$ 983.924), por el menor aporte fiscal requerido para el Fondo Revalorizador de Pensiones.

8. Gastos en Personal: El menor gasto ejecutado al 31 de diciembre de 2005 corresponde a la menor dotación efectiva del año, que en promedio fue menor a la contemplada en el presupuesto que es de 317 cargos. Los cargos vacantes serán llenados mediante Concursos Públicos programados para el año 2006.
9. Prestaciones de Seguridad Social: El mayor gasto que presenta este Subtítulo con relación al presupuesto final se explica principalmente por un mayor gasto en Jubilaciones, Pensiones y Montepíos de M\$ 933.197 y en Bonos de Reconocimiento en M\$ 161.963.
10. Jubilaciones, Pensiones y Montepíos: La mayor ejecución que muestra este gasto, al 31 de diciembre de 2005, equivalente al 0,19% del presupuesto final, se explica por una menor estimación de las pensiones promedio del sistema.

-
11. Bonos de Reconocimiento: El mayor gasto que muestra la ejecución de esta asignación corresponde al mayor valor promedio de los bonos pagados en el período (Gasto total de UF 115.711 estimado versus UF 122.392 monto real).
 12. Transferencias Corrientes: Este subtítulo muestra una menor ejecución de M\$ 983.924, equivalente al 0,8% del presupuesto final al 31 de diciembre de 2005, que obedece principalmente al menor aporte fiscal al Fondo Revalorizador de Pensiones (M\$ 961.950), el que para el presupuesto inicial 2005, fue calculado de acuerdo a una mayor estimación de pensiones imponibles para dicho período.

Análisis del Comportamiento presupuestario Año 2005 (Programa 02)

Variaciones más significativas entre el Presupuesto Inicial y el Presupuesto Final del programa 02.

Ingresos Presupuestarios:

El presupuesto final incorpora los Decretos de modificación informados por la Dirección de Presupuestos, que ascienden a un monto neto de M\$ 1.492.012, cifra que representa el 7,63% del presupuesto inicial. El incremento del presupuesto inicial corresponde principalmente a la incorporación al presupuesto del Saldo Final de Caja del año 2004, de acuerdo a Decreto N° 500 del 28.04.2005 del Ministerio de Hacienda.

1. Transferencias Corrientes: El incremento en este Subtítulo de ingresos corresponde al mayor traspaso desde el Fondo Común de Beneficios de CAPREDENA (PROGRAMA 01), de las imposiciones de pensionados al Fondo de Medicina Curativa, según Decreto N° 1.255 del 11.11.2005 del Ministerio de Hacienda.
5. Saldo Inicial de Caja: Mediante Decreto N° 500 del 28.04.2005 se modificó el Saldo Inicial de Caja con un incremento de MM\$ 1.274 equivalente a un 6,5% del presupuesto inicial de ingresos para el período.

Gastos Presupuestarios:

La modificación que muestra el presupuesto vigente de gastos al 31 de diciembre con respecto al presupuesto inicial del año 2005, se explica principalmente por las variaciones que presentan los rubros Prestaciones de Seguridad Social en Bonificaciones de Salud y Adquisición de Activos Financieros.

2. Prestaciones Previsionales: Se incrementó el presupuesto de acuerdo a las proyecciones de gasto efectuadas según el gasto efectivo al mes de septiembre de 2005. Este incremento se verificó en el Decreto N° 1.255 del 11.11.2005 del Ministerio de Hacienda.
3. Adquisición de Activos Financieros: El incremento de este Subtítulo se verifica en el Decreto N° 500 del 28.04.2005 del Ministerio de Hacienda, que incorpora el Saldo Final de Caja del año 2004 al presupuesto del año 2005.

Aspectos más relevantes de la comparación entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos devengados del Programa 02.

Ingresos Presupuestarios:

La ejecución muestra un mayor ingreso de MM\$1.386, el cual se explica principalmente por la Venta de Activos Financieros y una mayor Transferencia de CAPREDENA por un aumento en las imposiciones al Fondo.

1. Transferencias Corrientes: Corresponde al traspaso desde el Fondo Común de Beneficios de CAPREDENA (PROGRAMA 01) de las cotizaciones, recuperaciones de préstamos, aporte fiscal y aportes del Fondo Solidario. La variación que presenta, equivalente a 1,48% del presupuesto vigente, corresponde fundamentalmente a un mayor ingreso por imposiciones de pensionados.
2. Venta de Activos Financieros: El mayor ingreso por este concepto se explica dado que el presupuesto vigente no contemplaba venta de activos financieros.

Gastos Presupuestarios:

La ejecución de gastos al mes de Diciembre de 2005 muestra mayores gastos por MM\$ 1.386 equivalente al 6,7% del presupuesto vigente, que corresponden fundamentalmente al subtítulo de Prestaciones de Seguridad Social (MM\$ 435), Adquisición de Activos Financieros (MM\$ 1.542) y por el menor gasto de Préstamos Médicos (MM\$-304), durante el período.

3. Prestaciones Previsionales: Representan las prestaciones de salud recibidas por los imponentes del Fondo de Medicina Curativa que administra CAPREDENA. La parte bonificada por atenciones de salud por el Fondo presenta un mayor gasto de M\$ 435.414, equivalente al 7,23% del presupuesto vigente a diciembre de 2005, que se compensa en parte por la disminución en el rubro de préstamos.
4. Adquisición de Activos Financieros: La mayor ejecución de este ítem obedece al hecho que al 31 de diciembre de 2005 se reinvirtieron en el mercado de capitales las recuperaciones efectuadas con anterioridad, en razón de la programación de los pagos del Fondo de Medicina Curativa de CAPREDENA.

Cuadro 8
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad medida	Efectivo ²⁴			Avance ²⁵ 2005/2004	Notas
			2003	2004	2005		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son de decretos originados por leyes	[Nº total de decretos modificatorios - Nº de decretos originados en leyes ²⁶ / Nº total de decretos modificatorios]*100	%	0,00	0,00	0,00	0,00	
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22) / Dotación efectiva ²⁷]	M\$	13.828,5	14.492,06	13.800,74	0,95	1
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 24 ²⁸ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	2.492,48	2.388,63	2.432,70	1,02	2
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión ²⁹ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	1,16	2,17	0,67	0,31	3

Análisis del avance de los indicadores

1. Promedio del gasto de operación por funcionario: Se presenta una disminución en este indicador debido a un aumento en el número de funcionarios con respecto al año 2004 (Año 2004 = 308 y Año 2005 = 315).
2. Porcentaje del gasto en programas del Subtítulo 24 sobre el gasto de operación: Muestra una variación positiva con respecto al año 2004, por efecto de un aumento en las transferencias, dado un mayor Aporte Fiscal Extraordinario para el Fondo de Desahucio, el cual alcanzó a M\$ 24.000.000 el año 2005 habiendo sido de M\$ 5.000.000 el año 2004.
3. Porcentaje de gasto en estudios y proyectos sobre el gasto de operación: Este indicador muestra una variación negativa el año 2005 que representa un 0,31% del resultado del 2004, por contemplar menores recursos para gastos en proyectos para dicho período.

24 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,041394 para 2003 a 2005 y de 1,030594 para 2004 a 2005.

25 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.

26 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

27 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley Nº 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

28 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

29 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

Pago de pensiones, desahucios y otras asignaciones

Durante el 2005, los tiempos de tramitación del primer pago de las pensiones de retiro y montepío presentaron una mejoría respecto del 2004 (de 57 y 58 días en promedio se bajó a 49 y 54 días respectivamente), producto de la puesta en operación del nuevo sistema informático para la Administración y Pago de Pensiones (enero-2005).

Por otra parte, mejoró notablemente la situación del Fondo de Desahucio, lográndose el 2005 un 98% de financiamiento efectivo para el pago de los desahucios, cifra significativa si se compara con lo alcanzado en el año 2004 (58% de financiamiento). Lo anterior, se debió al aporte fiscal extraordinario recibido durante el 2005 (M\$ 24.000.000).

En cuanto a la liquidación de Bonos de Reconocimiento³⁰, se cumplieron los objetivos propuestos, bajando a 8 días el promedio de tramitación de estos documentos. En el caso de los certificados de impositivos la meta programada de 14 días hábiles en la demora del trámite, también se cumplió con creces; disminuyendo a 8 días de respuesta. Para lograr lo anterior, se reasignaron funciones dentro del Subdepartamento de Control de Imponentes, destinando a un funcionario en el análisis y posterior información de los períodos cotizados en el proceso de certificación. Adicionalmente, se establecieron tiempos máximos de demora para la revisión de los certificados, por parte de la Jefa de Subdepartamento de Control de Imponentes y del Jefe de Departamento de Imponentes.

Por otra parte, los porcentajes de usuarios que evaluaron satisfactoriamente la atención recibida en las áreas encargadas de este producto estratégico, han seguido manteniendo excelentes resultados (Pensiones = 91%, Imponentes = 94%). Dichos porcentajes demuestran que los servicios entregados por CAPREDENA tienen una valoración altamente positiva de parte de quienes son atendidos en cada una de las oficinas de la Institución, alcanzando niveles de alta excelencia con aspectos de focalización crítica no significativos, según la opinión de la empresa consultora que realizó el estudio³¹.

Bonificaciones a los gastos en Salud

Se ha seguido con las medidas tendientes a controlar los procesos del área, lo cual ha permitido alcanzar las metas comprometidas y mejorar notablemente en algunos casos, respecto del 2004.

30 Corresponde al pago que se efectúa a ex imponentes de la CAPREDENA, que se incorporaron al Sistema de las Administradoras de Fondos de Pensiones, por el tiempo cotizado en dicha Caja de Previsión. Para proceder con la liquidación, debe existir alguna de las tres causales para hacerlo efectivo, las cuales son, fallecimiento, invalidez o vejez, en cuyo último caso para los hombres es de 65 años y para las mujeres de 60 años.

31 La encuesta de Satisfacción del Usuario Externo tenía por finalidad realizar un diagnóstico, de manera de determinar la percepción del usuario de CAPREDENA que visita alguna de las oficinas de la Institución (Casa Matriz de Santiago y Agencias Regionales en las ciudades de Iquique, Valparaíso, Talcahuano, Valdivia y Punta Arenas), tendiente a medir y conocer el nivel de satisfacción actual con respecto a la atención brindada por el personal (calidez de la atención recibida, entrega de información, solución de problemas, tiempo de espera, etc.) y captar los ámbitos a mejorar que son requeridos por los beneficiarios.

Adicionalmente, se buscaba alcanzar los siguientes objetivos: conocer la percepción del usuario sobre el rol institucional y los beneficios o servicios que entrega, conocer los medios de información que utilizan los usuarios para relacionarse con el Servicio, frecuencia de la concurrencia física a la Institución, nivel de conocimiento y uso de la página web institucional y finalmente conocer la percepción respecto a la calidad del servicio de pago realizado a través de bancos.

Se cumplieron las metas relativas a los tiempos respuesta de los pagos de reembolsos diferidos en general y de seguro por hospitalización (metas de 7 días hábiles, con resultados promedio menores a los 5 y 6 días respectivamente).

También se cumplió con la meta de disminuir el porcentaje de atrasos en los pagos a proveedores de salud (meta de 6%, con un resultado promedio de 0,38%). Lo anterior, representó un sobrecumplimiento de más de un 1.500%, continuando con el proceso de mejora respecto de los años anteriores (año 2003 = 8,18%, año 2004 =3,75%).

Por otra parte, durante el año 2005 se adoptaron una serie de medidas para dar sustentabilidad al Sistema de Salud de CAPREDENA, tales como: aumento de bonificación en prestaciones pagadas al contado en el Centro de Salud CAPREDENA (de 65% a 100% sobre valor cobrado, con tope arancel FONASA nivel 2); control de las hospitalizaciones en Centros de Rehabilitación CAPREDENA (periodo estadía); aplicación de co-pago en compras de medicamentos al crédito efectuadas por imponentes en Farmacias de los Centros de Salud y continuar con el control del despacho de recetas requeridas por imponentes en Farmacia del Centro de Salud, con la visación de un médico contralor.

El porcentaje de satisfacción de la atención recibida en el área de Salud, al igual que las demás áreas del Servicio, mantiene un excelente resultado (94%), lo cual es altamente destacable, dada la difícil situación financiera que mantiene el Fondo de Medicina Curativa.

Servicios Financieros

En cuanto a préstamos de salud, el porcentaje de recuperación de préstamos de salud sigue deteriorándose (año 2003 = 5,06%, año 2004 = 4,70%, año 2005 = 4,22%), debido al comportamiento en la cartera de clientes del Fondo de Medicina Curativa de CAPREDENA³², por efecto de la aplicación de la Ley de Salud de las FF.AA.³³ y por las restricciones legales que existen

32 Dicho Fondo se estableció mediante la Ley 15.448, que modifica la Ley 12.856, teniendo por objetivo, el concurrir a los gastos que demanden las prestaciones de salud de los imponentes adheridos al Sistema de Salud de CAPREDENA (pensionados y montepiadas de CAPREDENA y funcionarios CAPREDENA imponentes del Sistema Previsional de las FF.AA., así como también sus cargas familiares legales, sus retenciones judiciales y sus padres e hijas solteras mayores de 21 años de edad que vivan a sus expensas).

33 Ley 19.465 (02.08.1996), establece el Sistema de Salud de las FF.AA. y aplica una serie de modificaciones a la Ley 12.856 (relativa al Fondo de Medicina Curativa de CAPREDENA). Entre ellas se destacan:

Continuidad de la cobertura de salud de los activos al momento de pasar a retiro, con lo anterior se termina la afiliación automática al Fondo de Medicina Curativa de CAPREDENA, cuando los imponentes activos pasaban a la condición de pasivo, permaneciendo el sistema de salud institucional (Ejército, Armada, Fuerza Aérea).

Consigna el derecho de opción de los imponentes pasivos al permitírseles elegir el sistema de salud, con lo anterior se termina con la cautividad de los cotizantes pasivos del Fondo de Medicina Curativa de CAPREDENA, permitiéndoles volver al sistema de salud de la rama de origen u optar por los sistemas de FONASA o ISAPRE.

Aumenta a un 6%, la tasa de cotización para salud de los imponentes pasivos y a un 5,5% para los activos.

Establece un aporte patronal para salud de un 1,5% de las rentas imponibles de los imponentes activos y un aporte fiscal de un 1% de las pensiones pagadas por CAPREDENA.

Disminuye el porcentaje de las imposiciones, que el Fondo de Medicina Curativa de CAPREDENA debe aportar a las Comandancias en Jefe de las FF.AA. (del 35% al 17,5%).

Da facultad a la CAPREDENA, para constituir y administrar un Fondo Solidario y de libre opción destinado a financiar, en todo o parte, los gastos de salud de sus beneficiarios.

para mejorar la recuperación de este tipo de deudas, debido a la vigencia del Reglamento que norma dicha materia³⁴.

En cuanto a los préstamos del Fondo de Auxilio Social³⁵, se ha seguido rebajando los tiempos promedio de tramitación interna de los préstamos habitacionales de adquisición de vivienda (año 2004 = 53,7 días, año 2005 = 50,3 días), cumpliéndose la meta comprometida de 55 días.

Considerando el universo de postulantes, se rebajó el tiempo de respuesta a postulaciones a préstamos habitacionales, alcanzando los 85 días. La meta para el año 2005 estaba fijada en 90 días.

Asimismo, se alcanzó un buen porcentaje de recuperación de la cobranza de dicho Fondo, llegando a un 99,84%, lo cual se basa principalmente en la detección y cobro de deudas impagas³⁶.

La ejecución presupuestaria del Fondo de Auxilio Social año 2005, mejoró con respecto al 2004 (año 2004 = 44,6%, año 2005 = 47,2%), sin embargo no se alcanzó la meta fijada en un 55%, debido a variables externas, difíciles de manejar, específicamente el atraso en los trámites por parte de los imponentes. Cabe señalar, que los bajos montos otorgados hacen difícil encontrar en forma rápida ofertas habitacionales en el mercado que se adecuen al préstamo asignado y muchos imponentes se adjudican el préstamo sin tener planificado su utilización con antelación. Para el 2006 se espera una mejora en la ejecución, gracias a los acuerdos adoptados por el Consejo Directivo de CAPREDENA, relativos a los créditos aprobados pero no utilizados por los imponentes³⁷.

34 Entre las principales restricciones que impone el reglamento vigente, que afectan la recuperación de los crédito de salud destacan: el otorgamiento de un crédito automático sin considerar su capacidad de recuperación y sin la exigencia de respaldo o garantía legal, la imposibilidad de cobrar intereses y reajustes a las deudas de salud y el hecho que esta deuda puede recuperarse sólo con un dividendo mensual del 20% de la pensión o remuneración, deducidos los descuentos legales, incluso con la posibilidad de rebajarse a un 10%.

35 El Fondo de Auxilio Social, considera préstamos habitacionales (para adquisición de vivienda, ampliación, reparación, artículos 5° y de emergencia), préstamos para sedes sociales (para adquisición y reparación de sedes sociales) y préstamos de auxilio (créditos menores, similares a los de consumo).

(*) El artículo 5°, corresponde a casos calificados y que por causas especiales debidamente acreditadas, se podrá por una sola vez optar a un nuevo préstamo habitacional, siempre que el préstamo anterior esté totalmente pagado.

(**) El artículo 17° del DS(G) 69 establece que se podrá optar por una sola vez a un préstamo de emergencia que tendrá por finalidad solucionar obligaciones en dinero, originadas en mutuos que tuvieron por objeto financiar la compra de una vivienda por el imponente, y cuyo cumplimiento se esté exigiendo forzosamente por vía judicial ejecutiva.

36 Dichas se refieren a la recuperación mensual de los dividendos por concepto de préstamos otorgados a los imponentes. Las condiciones para el servicio de la deuda están contempladas en el artículo 11° del DS. (G) 69, del 18.01.1999.

37 De acuerdo a lo establecido en el artículo 9° del DS.(G) N°69, anualmente se establecen escalafones de los postulantes, ordenados de acuerdo a la cantidad de años de imposiciones. Los imponentes seleccionados serán aquellos con mayor cantidad de años de imposiciones, a quienes se les notifica durante el primer trimestre de cada año. Hasta el año 2005, no existían plazos máximos para la tramitación de préstamos habitacionales, lo cual generaba que el inicio de los trámites, en su mayoría, fuera tardío y que finalmente terminaran excediendo el año de presupuesto en que fue asignado el préstamo originalmente. Por ello, del presupuesto 2005 solo alcanzó a tramitarse un 47,2% del total asignado. Es importante señalar que, el tiempo promedio de tramitación interna es de 50 días, lo que deja de manifiesto que el mayor atraso está en los mismos imponentes, quienes se atrasan en entregar la documentación para el trámite. Esta situación se espera será corregida durante el año 2006, ya que se estableció plazos para la tramitación de los prestamos por parte de los imponentes.

El porcentaje de satisfacción de la atención recibida en el área de Préstamos, también es excelente (93%), resultado que excedió por mucho la meta comprometida (70%).

Programas de asistencia social

De acuerdo a la política institucional de mejorar la atención al usuario, durante el año 2005 se incrementó la productividad mensual de las Asistentes Sociales en la atención de casos (164 casos promedio), superando en 7,4% la productividad del año 2004. En la misma línea se trabajó para disminuir el tiempo de espera para acceder a una consulta de Asistente Social que el 2005 alcanzó a un promedio de 0,71 días siendo notoriamente menor al año 2004 (2,7 días). Para lograr lo anterior, se reprogramó y aumentó los números asignados para atención de público por Asistente Social. Durante la primera hora de atención se asignan 8 números de atención para solicitudes de préstamos, y durante las 4 horas siguientes se asignan números de atención cada 15 minutos para la atención profesional de casos sociales, consultas más complejas, urgencias y las personas de provincias. Estas acciones generaron dos efectos, por una parte ampliar la cobertura de atención de público disminuyendo el tiempo de espera para acceder a una consulta de Asistente Social, por el aumento de los números de atención disponibles, y además ha permitido disminuir el tiempo de espera de las personas durante el transcurso de la atención de público.

Otro aspecto destacable es el porcentaje de satisfacción que manifiestan los participantes de las actividades de capacitación que desarrolla el área de Asistencia Social, tendientes a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios. Para el caso de los cursos y/o talleres de desarrollo personal, el 98,17% de los usuarios manifestó estar satisfecho con dichas actividades (meta programada de un 80%). Por otra parte, a partir del 2005 se evalúa el mismo indicador respecto de los cursos de técnicas básicas y oficios con financiamiento compartido, obteniéndose un 95,92% de asistentes satisfechos.³⁸

El año 2005, se ha continuado entregando cursos con financiamiento compartido, otorgándoles a los participantes la responsabilidad de aportar un porcentaje del costo total de los mismos. Este aporte fue de un 52,30%, representando una disminución de un 6,87% respecto del año 2004, lo que se explica por el incremento del costo de las actividades de capacitación impartidas, por su mayor especialización, además de la calidad y prestigio de los organismos capacitadores.

Finalmente, durante el año 2005, aumentó el porcentaje de deserción a los cursos de capacitación en técnicas básicas y oficios, a un 7,91%, lo cual representa un incremento de un 15,9% respecto del año 2004. Esto se debió principalmente a problemas de salud y laborales de algunos de los participantes iniciales.

³⁸ Los principales aspectos evaluados en las encuestas de los cursos y/o talleres de capacitación son: el contenido y la forma de la enseñanza recibida, calidad del monitor y grado de participación, distribución del tiempo utilizado, Infraestructura y material de apoyo y grado de satisfacción de los participantes respecto del curso efectuado.

• Cumplimiento de Compromisos Institucionales

- Informe de Programación Gubernamental

Durante este período, se comprometieron los siguientes 3 objetivos de gestión:

Objetivo N° 1

Poner en operación aplicaciones que, sobre Internet y la intranet Institucional, permitan la entrega de mejores servicios a los beneficiarios de la Caja y a los usuarios internos de la Institución para apoyar su gestión operacional.

Se continuó con la actualización tecnológica en el área del Desarrollo de Sistemas, se implementó un esquema de conexión segura para Internet, se diseñaron, construyeron y se pusieron en operación, aplicaciones que permiten la emisión del Certificado de Renta Mensual y el Sistema de Declaración Jurada de Ingresos. La funcionalidad para la emisión del Informe Anual de Haberes se encuentra habilitada para su puesta en marcha en el mes de Abril de 2006.

Objetivo N° 2

Mejorar la infraestructura de la Red de Comunicaciones de la Institución, aumentando los anchos de banda de la Casa Matriz y de las Agencias Regionales.

Durante el año 2005, se realizó un cambio tecnológico en las comunicaciones WAN, pasando de una red Frame Relay a una red multiservicio MPLS, su costo directo fue sólo de instalación de los nuevos enlaces, con un valor de UF 134 + IVA. El costo mensual se mantuvo igual al año anterior (\$ 2.397.728 IVA incluido, al 01/05/2005), por lo tanto, dicho avance tecnológico no generó aumento en los gastos de operación.

Se incluye cuadro comparativo del mejoramiento de velocidades, respecto del año anterior.

Ubicación	Velocidades	
	2004	2005
Agencia Iquique	256 Kbps	2 Mbps
Oficina Antofagasta	64 Kbps	1 Mbps
Agencia Valparaíso	512 Kbps	10 Mbps (Fibra óptica)
Agencia Talcahuano	512 Kbps	10 Mbps (Fibra óptica)
Agencia Valdivia	256 Kbps	2 Mbps
Oficina Puerto Montt	-	1 Mbps (Radio enlace)
Agencia Punta Arenas	128 Kbps	512 Kbps
Casa Matriz	2 Mbps	100 Mbps (Fibra óptica)

Objetivo N° 3

Continuar implementando un esquema integral de seguridad informática en CAPREDENA, de manera de mejorar la seguridad en lo referido a los datos, los equipos y las instalaciones donde operan los equipos computacionales de misión crítica.

Se puso en operación el sistema de detección de incendios para la sala de computadores, el cual tuvo un costo de \$ 42.500.000 (IVA incluido), cuya instalación fue realizada por una empresa externa mediante una licitación pública.

- **Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones³⁹ Evaluadas⁴⁰**

El servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 y 2005.

39 Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

40 Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

• Avances en Materias de Gestión

- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión

El Servicio cumplió con el 100% de los compromisos contraídos en el marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión, como son:

- En el área de la capacitación se ejecutaron 33 actividades, beneficiando a 198 funcionarios, destacando la capacitación brindada a los encargados y responsables de los distintos sistemas de PMG, sobre la Norma ISO 9001:2000, para la incorporación al Programa Marco Avanzado.
- Se dio cumplimiento en un 97% al programa de actividades (62) propuesto para el año 2005 en el área de higiene, seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo, destacando la baja tasa de accidentes.
- Se logró un alto porcentaje de cumplimiento de las notificaciones de los Informes de Desempeño en los plazos vigentes. Asimismo, se tramitó exitosamente un nuevo reglamento de calificaciones, cuya entrada en vigencia será a contar del 01.07.2006.
- En las OIRS, se implementó un Sistema de Registro Común automatizado, lo que ha permitido contar con un mecanismo de control de tiempos de respuesta a los reclamos, felicitaciones, sugerencias y consultas de los pensionados o particulares, realizadas en el Sitio web, Mails Institucionales, Fono Consulta y Buzón de Reclamos y Sugerencias, en virtud de lo establecido en la Ley 19.880, de procedimiento administrativo.
- Respecto al Gobierno Electrónico, se desarrollaron tres nuevos servicios para la página web institucional, siendo éstos: Emisión de Certificados de Renta Mensual, Declaración Jurada Simple de Ingresos y Certificado de Haberes Anual, con el propósito de brindar una mejor atención a nuestros usuarios.
- La aprobación de la última etapa del Sistema de Planificación y Control de Gestión, permitió a CAPREDENA pasar al Programa Marco Avanzado, incorporando a la institución a los índices de calidad exigidos para certificar durante el año 2006, a través de la Norma ISO 9001:2000.
- La aplicación de la Metodología de Administración de Riesgos de Auditoría, permitió optimizar los tiempos de revisión y entregar resultados más eficaces, oportunos, de carácter preventivo y relevante. Además, se sistematizó el Seguimiento de las Recomendaciones de Auditoría, implementando un procedimiento que permite medir el avance en la materialización de las recomendaciones, posibilitando monitorear su adecuado cumplimiento e informar oportunamente de éste tanto a la Alta Dirección como al CAIGG.
- Respecto al Sistema de Gestión Territorial Integrada, se elaboró un "Plan Institucional" en conjunto con los Agentes Regionales, sustentado en el diagnóstico certificado por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo. El citado plan está orientado a incorporar en la gestión institucional características territoriales, de manera que los usuarios puedan acceder a los productos y servicios, en igualdad de condiciones, independiente del lugar geográfico donde se encuentren.
- Con relación al Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, se racionalizaron los recursos, ajustándose al Plan de Compras 2005, contribuyendo con esto a un mayor control sobre los ítemes presupuestarios.
- De acuerdo a los requerimientos exigidos en el Sistema Administración Financiero Contable, el Servicio cuenta con el 61% de los funcionarios del área, debidamente calificados.

- El Plan de Igualdad de Oportunidades y Equidad de Género, forma parte de las prioridades del actual Gobierno. Bajo este marco, esta Institución estuvo abocada al (1) mejoramiento de la calidad de los informativos dirigidos a los beneficiarios de este sistema previsional, (2) incorporación de la perspectiva de género en los Programas de Asistencia Social, (3) implementación del primer Boletín Electrónico con Enfoque de Género y (4) ejecución de 4 talleres sobre la temática para sus funcionarios.

- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 9 Cumplimiento Convenio Colectivo año 2005			
Equipos de Trabajo	Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo⁴¹	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
1. Asesorías	28	100%	4%
2. Seguridad	59	100%	4%
3. Gerencia General	19	100%	4%
4. Personal	22	100%	4%
5. Administración y Finanzas	25	100%	4%
6. Contabilidad	12	100%	4%
7. Servicios Administrativos	27	100%	4%
8. Operaciones	22	100%	4%
9. Pensiones	27	100%	4%
10. Imponentes	13	100%	4%
11. Salud	12	100%	4%
12. Préstamos	25	100%	4%
13. Auditoría Interna	5	100%	4%
14. Agencia Iquique	12	100%	4%
15. Agencia Valparaíso	32	100%	4%
16. Agencia Talcahuano	17	100%	4%
17. Agencias del Sur (Valdivia, Punta Arenas)	17	100%	4%
Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo		100%	

Principales logros institucionales alcanzados:

- Se mejoró la alianza estratégica con los beneficiarios de nuestro sistema, estableciendo canales de comunicación más efectivos.

⁴¹ Dotación efectiva por Equipos al mes de diciembre de 2005.

-
- Con la finalidad de mantener una estadística de los demandantes de la CAPREDENA, se pobló la base de datos, abarcando los años 1998 al 2005. Esto permitirá evitar la duplicidad de algún beneficio y mejorar la gestión de la defensa judicial de la Institución.
 - Se perfeccionaron y adecuaron los planes de seguridad de la Casa Matriz, Agencias Regionales y Centros de Salud.
 - Se diseñó un sistema de medición de la calidad del servicio en el Centro Médico y Dental de Santiago, para conocer la percepción de los usuarios en la atención.
 - Se elaboró un plan maestro de mejoramientos de ambientes laborales del edificio de la Casa Matriz.
 - Se documentaron los procesos de los Departamentos de Servicios Administrativos, Finanzas, Imponentes, Préstamos, de las Divisiones de Personal y Operaciones y de las Agencias de Iquique y Valparaíso, mediante la elaboración de Manuales de Procedimientos.
 - Se redefinieron los procesos y procedimientos en el área de Asistencia Social, estableciendo el compromiso de utilizar instrumentos unificados a nivel nacional para las etapas de detección de necesidades y evaluación de los cursos, como así mismo se establecieron criterios comunes para el proceso de selección de los postulantes, todo lo cual contribuye para que este programa se constituya en una herramienta importante que estimule el desarrollo integral de los usuarios.
 - Se mejoró la calidad de la información registrada y administrada en las cuentas de Retenciones Judiciales y Asignación Familiar por pagar.
 - Se disminuyó en un 25% el tiempo de tramitación del proceso de Reconocimiento de Años (se bajó de 12 a 9 meses).
 - Se efectuó el diagnóstico para la implementación de la norma en Auditoría Interna y una proposición de mejoras, visadas por el Jefe de Servicio, lo que permite iniciar el proceso de certificación según la norma ISO 9001:2000.

- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales

El servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales.

- Avances en otras Materias de Gestión

- Se crearon indicadores de gestión interno para la evaluación y control de las tareas relevantes en el área de la División de Administración y Finanzas.
- Se implementó en el sistema de Control de Correspondencia de la Oficina de Partes, la funcionalidad para que los usuarios internos ingresen directamente la correspondencia para despacho, y de esta forma efectuar el control correspondiente.
- Se capacitó en computación básica y media a beneficiarios (pensionados), conforme a la política de alfabetización digital.
- Se reorganizó la estructura de los Centros de Salud, traspasándose las funciones de las áreas de apoyo (Personal, Adquisiciones, Informática, Financiero Contable y Marketing), a la Casa Matriz de la Institución, eliminando con esto, la duplicidad de funciones que existía.
- Durante noviembre y diciembre de 2005, se instaló un Stand de Difusión del sitio Web en la Casa Matriz, con el propósito de captar un mayor número de usuarios de los "Servicios en Línea" disponibles, promoviendo, además, la reciente reestructuración de dicho sitio, el que cuenta ahora con mayor información acerca de los trámites y servicios que se realizan en la Institución. De esta forma, los registros gestionados a través del Stand, representaron más de

-
- un 70% del total del período, además de mostrar un significativo aumento en el contacto entre los usuarios del sitio y la Institución.
- Se materializó la conformación de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad en las Agencias Regionales de Valparaíso y Talcahuano, con el fin de optimizar la prevención de riesgos y el mejoramiento de los ambientes de trabajo. A su vez, se realizó la semana de la prevención de riesgos dirigido a los funcionarios de la Casa Matriz, la cual contó con la colaboración de la Mutual de Seguridad y del Instituto de Prevención y Rehabilitación de la Ceguera, en las distintas actividades, tendiente a sensibilizar y capacitar en el auto-cuidado.
 - En octubre de 2005 se realizó el diagnóstico de alfabetización digital, referido a conocimientos básicos en computación que poseían los funcionarios de la Institución. De acuerdo a los resultados obtenidos, se detectó que un 28,72% de los funcionarios carecían de competencias básicas en tecnologías de información y comunicación, de esta forma, a contar de noviembre de 2005. la Caja está desarrollando por intermedio de su Unidad de Capacitación un programa de entrenamiento dirigido a aquel segmento.
 - Respecto de los resultados alcanzados en los Productos de gestión interna, se destacan:
 - Los cursos de capacitación para los funcionarios, los cuales, aunque en menor medida que el año pasado, fueron bien evaluados en cuanto al grado de cumplimiento de las expectativas (año 2004 = 88,72%, año 2005 = 84,91%), alcanzándose la meta establecida (80%).
 - El bajo promedio mensual per cápita de días no trabajados por accidentes del trabajo (incluyendo los de trayecto), el cual presentó una mejora respecto del año anterior (año 2004 = 0,026 días, año 2005 = 0,013 días).
 - La mejora del porcentaje de gasto de operación sobre el gasto total, respecto del año anterior (año 2004 = 0,73%, año 2005 = 0,69%), cumpliéndose además la meta establecida (0,72%).
 - Por último esta el aumento del porcentaje de pensionados registrados en el sitio web institucional (año 2004 = 5,77%, año 2005 = 10,14%), servicio que comenzó a funcionar a partir del mes de Julio de 2003.

- **Proyectos de Ley**

El Servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2005.

4. Desafíos 2006

Los principales desafíos que se presentan para el año 2006, se pueden resumir en:

1. Cumplir en forma oportuna y adecuada los Programas de Mejoramiento de la Gestión, los Convenios de Desempeño Colectivo, las Metas Gubernamentales y Ministeriales, mediante el seguimiento continuo del avance de estos compromisos.
2. Iniciar el proceso de implantación de la Norma ISO 9001:2000, y profundizar los conocimientos de los encargados y responsables de los Sistemas de Auditoría y de Planificación / Control de Gestión, capacitando además, a los Directivos de la Institución.
3. Implementar la primera etapa del sitio de contingencia para la Institución en las dependencias del Centro de Rehabilitación La Florida, proyecto que será ejecutado en un plazo de dos años (2006-2007), por el alto costo de inversión inicial que se requiere.
4. Finalizar con la carga de la información histórica de los bonos pagados y la revisión de los datos para ser migrados al nuevo módulo de Bonos de Reconocimiento y la determinación de las nuevas funcionalidades requeridas para el módulo de Administración de Imposiciones del Sistema de Pensiones.
5. Difundir la Política de Prevención de Drogas en la Institución.
6. Integrar la Unidad de Asesoría Jurídica a la Fiscalía Institucional, con la finalidad de optimizar la gestión de esa área.

5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 3: Programación Gubernamental
- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005
- Anexo 5: Transferencias Corrientes
- Anexo 6: Iniciativas de Inversión
- Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO ⁴²	% Cumplimiento ⁴³	Notas
				2003	2004	2005				
Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones	Grado de satisfacción general de usuarios respecto de la atención recibida en el Área Pensiones	(Número de usuarios satisfechos con la atención recibida/Total de usuarios encuestados)*100	%	NM	95	90	70	Si	129	1
	Enfoque Género: No									
Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones	Financiamiento efectivo ajustado del pago de pensiones	((Aporte fiscal para pensiones + Otros ingresos disponibles para pensiones)/Gasto pago de pensiones)*100	%	99,78	99,97	99,96	99,00	Si	101	
	Enfoque Género: No									
Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones	Tiempo promedio de tramitación de liquidación de bonos de reconocimiento	Sumatoria días de trámite liquidación bono/Nº bonos pagados en el período	días	SI	9,02	8,18	15,00	Si	183	2
	Enfoque Género: No									
Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones	Tiempo promedio de tramitación de certificados de imposiciones	Sumatoria días hábiles de trámite de cada certificado/Nº certificados emitidos en el período	días	SI	10,15	7,69	14,00	Si	182	3
	Enfoque Género: No									
Bonificaciones a los gastos de Salud	Tiempo promedio para el pago de reembolsos diferidos por prestaciones de salud en Casa Matriz	(Sumatoria de días para el pago de reembolsos por cada caso solicitados en la Casa Matriz por prestaciones de salud/Número de casos)	días	7	6	5	7	Si	140	4
	Enfoque Género: No									
Bonificaciones a los gastos de Salud	Tiempo promedio de respuesta del Fondo Solidario por seguro de hospitalización para reembolso pago diferido	Sumatoria de días de demora respuesta Fondo Solidario/Nº Total de respuestas a Fondo Solidario	días	7,20	5,61	5,98	7,00	Si	117	
	Enfoque Género: No									
Servicios financieros	Porcentaje de atrasos en el pago a proveedores de salud con convenio	(Nº liquidaciones pagadas que exceden el plazo convenido/Nº total de liquidaciones pagadas en el período)*100	%	8,18	3,75	0,38	6,00	Si	1.579	5
	Enfoque Género: No									

42 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2005 es igual o superior a un 95% de la meta.

43 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2005 en relación a la meta 2005.

Cuadro 10										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO ⁴²	% Cumplimiento ⁴³	Notas
				2003	2004	2005				
Servicios financieros	Tiempo promedio de tramitación interna de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda	Sumatoria días de trámite interno/Nº préstamos habitacionales pagados en el periodo	días	61	54	50	55	Si	109	
	Enfoque Género: No									
Servicios financieros	Grado de satisfacción general de usuarios respecto de la atención recibida en el Área de Préstamos	(Nº usuarios satisfechos con la atención recibida/total de usuarios encuestados en el área)*100	%	NM	96	93	70	Si	132	6
	Enfoque Género: No									
Programas de asistencia social	Porcentaje de pensionados satisfechos con los cursos o talleres de crecimiento personal	(Nº pensionados satisfechos con los talleres de crecimiento personal/Nº pensionados encuestados que finalizaron los talleres de crecimiento personal)*100	%	86,00	94,41	98,17	80,00	Si	123	7
	Enfoque Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

Notas:

1. Este sobrecumplimiento es aparente y se debió a que la meta comprometida se estableció bajo otra modalidad de cálculo, en cifras comparables, equivaldría a un 80% bajo la modalidad de medición utilizada en el 2005. Luego el 90% alcanzado implica sólo un 113% de cumplimiento.
2. Este sobrecumplimiento se debió a que, por una parte, cuando se formuló la meta, se tenía un vago conocimiento respecto de los resultados de este indicador, estimándose alcanzar 16 días en promedio para el 2004, proyectándose reducirlo a 15 días para el 2005. Sin embargo, gracias al mayor control sobre la medición del indicador y otras acciones adoptadas en su oportunidad, el índice ya presentó una mejora notable en el 2004 (se logró un promedio de 9,02 días), lo cual se mantuvo en el 2005. Por otro lado, el Subdepartamento de Bonos de Reconocimiento, se comprometió a través del Convenio de Desempeño Colectivo 2005 a mejorar "La calidad, oportunidad y disponibilidad de la información referente al proceso de Emisión, Visación y Liquidación de Bono de Reconocimiento", lo cual también favoreció la disminución de los tiempos del indicador, desarrollando varias actividades, destacando las tareas de coordinación con los Subdepartamentos de Contabilidad y Tesorería, involucrados en el proceso de liquidación.
3. Este sobrecumplimiento se debió en parte a razones similares a las de los bonos de reconocimiento. Para el 2004, se estimaba alcanzar un promedio de 15 días, proyectando reducirlo a 14 días en el 2005. Sin embargo, gracias a las medidas adoptadas, se logró reducir el tiempo a 10,15 días en el 2004. Por otro lado, durante el 2005 se produjo una reasignación de funciones dentro del Subdepartamento de Control de Imponentes, enmarcado en el logro de las metas del Convenio de Desempeño Colectivo 2005, cuyo propósito era la optimización de la gestión de esta área. Dicha tarea consistió en destinar a un funcionario, en el análisis y posterior información de los periodos cotizados en el proceso de certificación de imposiciones solicitado por la Unidad de Atención de Público. Finalmente, la gestión del área, tomó en consideración el resultado obtenido el 2004 (10,15 días) y los parámetros fijados por la ley de procedimiento administrativo en relación a los tiempos de respuesta. (10 días hábiles).
4. Este sobrecumplimiento se debió al esfuerzo especial realizado para cumplir con el indicador "Tiempo promedio de respuesta del Fondo Solidario por seguro de hospitalización para reembolso pago diferido". Al formularse los compromisos 2005, se fijó una meta muy baja como tiempo del reembolso por hospitalización, el cual es más

complejo y largo. Luego, el esfuerzo desplegado para cumplir ese indicador, redujo el tiempo promedio general de reembolsos, muy por debajo de la meta. Para lograr lo anterior, el Departamento de Salud realizó una serie de acciones, entre las que destacaron: (a) una mejor clasificación y ordenamiento de la información; (b) una mejor provisión de personal competente para la Unidad de Reembolsos; (c) una mejor capacitación de su personal; (d) una mejor y más oportuna coordinación con las otras Unidades involucradas en el pago del reembolso; (e) el mejoramiento del clima laboral; y (f) el mejor control del cumplimiento de los plazos establecidos.

5. Este sobrecumplimiento se debió a que, cuando se formuló la meta, se esperaba que las mejoras adoptadas en el 2004, reducirían los atrasos a un 7%, estimándose llegar a un 6% en el 2005. Sin embargo, el resultado alcanzado en el 2004, ya fue mucho mejor que lo esperado (3,75%). El trabajo desarrollado a partir del 2004, permitió alcanzar notables resultados, situación que ha seguido mejorando en el 2005. Para lograr lo anterior, el Departamento de Salud adoptó varias medidas, destacando: (a) la mejor programación de los pagos; (b) la exhaustiva revisión de la documentación antes de ser ingresada al sistema de cobranzas; (c) la reorganización y distribución en la revisión de las cobranzas, derivada de la aplicación de la nueva Ley del SII (contempla las devoluciones u objeciones de las cobranzas); y (d) el mejoramiento en la información de los convenios. Adicionalmente, se produjo una importante disminución de la cantidad de cobranzas recepcionadas.
6. Este sobrecumplimiento es aparente y se debió a que la meta comprometida se estableció bajo otra modalidad de cálculo, en cifras comparables, equivaldría a un 83% bajo la modalidad de medición utilizada en el 2005. Luego el 93% alcanzado implica sólo un 112% de cumplimiento.
7. Este sobrecumplimiento se debió a la excelente acogida que tuvieron los cursos realizados por parte de los usuarios. Estos cursos respondieron a los intereses manifestados por los participantes en el formulario de postulación respectivos, la metodología participativa aplicada permitió una fácil comprensión e incorporación de los elementos entregados, finalmente, los participantes manifestaron una alta motivación durante el desarrollo del curso o taller. Conforme a lo anterior, el resultado obtenido superó ampliamente las expectativas, a pesar de fijarse un aumento de la meta en un 10%, respecto de lo comprometido en el 2004 (70%). Adicionalmente está el efecto del cambio en la forma de medir el indicador respecto de lo aplicado el 2003 (se eliminaron dos alternativas en la pregunta utilizada para medir el indicador), lo cual generó resultados más favorables que los esperados.

• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 11 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2005								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad medida	2003	Efectivo 2004	2005	Avance ⁴⁴ 2005/2004	Notas
Pago pensiones, desahucios y otras asignaciones	Capacidad de respuesta a solicitudes efectuadas por usuarios a través de Oficina de Informaciones.	(N° resp a solicitudes con vcmtó en el mes, efectuadas en el plazo / N° resp a solicitudes con vcmtó en el mes) x 100	%	98,51	94,82	90,71	96	
Pago pensiones, desahucios y otras asignaciones	Productividad mensual de los liquidadores de pensiones.	Sumatoria (N° primeros pagos de cada etapa del mes / N° liquidadores de la etapa)	índice	32,34	59,00	64,75	110	
Pago pensiones, desahucios y otras asignaciones	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de retiro.	Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones de retiro / N° casos del primer pago de pensiones de retiro	días	20,90	57,35	48,49	118	
Pago pensiones, desahucios y otras asignaciones	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	28,40	57,77	53,69	108	
Pago pensiones, desahucios y otras asignaciones	Porcentaje de respuesta a solicitudes de certificados de asignación familiar efectuadas por usuarios a través de Oficina de Informaciones respondidas en el plazo.	(N° resp a solicitudes cert asign familiar con vcmtó en el mes, efectuadas en el plazo / N° resp a solicitudes cert asign familiar con vcmtó en el mes) x 100	%		98,66	93,80	95	
Pago pensiones, desahucios y otras asignaciones	Porcentaje de respuesta a solicitudes de certificados de retención judicial efectuadas por usuarios a través de Oficina de Informaciones respondidas en el plazo.	(N° resp a solicitudes cert retenc judicial con vcmtó en el mes, efectuadas en el plazo / N° resp a solicitudes cert ret judicial con vcmtó en el mes) x 100	%		85,53	71,43	84	
Pago pensiones, desahucios y otras asignaciones	Tiempo promedio de tramitación del pago de cuota de funeral Casa Matriz - en efectivo.	Sumatoria de días hábiles por pago de cuota de funerales Casa Matriz en efectivo / N° de pagos de cuotas de funerales Casa Matriz en efectivo.	días hábiles		1,73	2,62	66	
Pago pensiones, desahucios y otras asignaciones	Tiempo promedio de tramitación del pago de cuota de funeral Casa Matriz - con cheque.	Sumatoria de días hábiles por pago de cuota de funerales Casa Matriz con cheque / N° de pagos de cuotas de funerales Casa Matriz con cheque.	días hábiles		3,29	3,81	86	
Pago pensiones, desahucios y otras asignaciones	Financiamiento efectivo para el pago de desahucio (datos devengados).	[(Ingr Fondo Desahucio + Ap. fiscal extraordinario) / Gasto Fondo Desahucio] x 100	%	73,86	57,73	98,09	170	1

44 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.

Cuadro 11								
Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2005								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad medida	Efectivo			Avance ⁴⁴ 2005/2004	Notas
				2003	2004	2005		
Pago pensiones, desahucios y otras asignaciones	Tiempo promedio de pago de devolución de imposiciones para desahucio.	Sumatoria días de trámite de devolución de imposiciones para desahucio / N° devoluciones de imposiciones del período	días		71,72	69,40	103	
Bonific. a los gastos en salud	Capacidad de respuesta a presentaciones escritas de usuarios sobre bonificaciones.	(N° respuestas a consultas sobre bonificaciones en el mes / total solicitudes escritas sobre bonificaciones recibidas en el mes) x 100	%	95,83	104,59	98,05	94	
Bonific. a los gastos en salud	Productividad en el pago de reembolsos inmediatos.	N° reembolsos inmediatos / N° consultores	Índice	187,08	210,47	216,26	103	
Bonific. a los gastos en salud	Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en el Área de Salud. género femenino género masculino	(N° usuarios satisfechos con la atención recibida en el Área de Salud / total de usuarios encuestados en el Área de Salud) x 100	%	n.m	96,60	93,80	97	2
					97,30	93,50	96	
					95,60	94,20	99	
Servicios financieros	Tiempo promedio de los atrasos en el pago a proveedores de salud con convenio.	Sumatoria días de las liquidaciones pagadas a proveedores de salud que exceden el plazo convenido / N° liquidaciones pagadas a proveedores de salud que exceden el plazo	índice	5,33	7,74	11,75	66	3
Servicios financieros	Porcentaje de recuperación de Préstamos de Salud.	(Recuperación de préstamos de salud / Saldo inicial cartera de deudas) x 100	%	5,06	4,70	4,22	90	4
Servicios financieros	Porcentaje de ejecución presupuestaria del Fondo de Auxilio Social.	(Monto pagado en préstamos del Fondo de Auxilio Social / Monto presupuestado para la entrega de préstamos del Fondo de Auxilio Social) x 100	%	46,84	44,62	47,20	106	
Servicios financieros	Tiempo promedio de tramitación de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda (cuyo tiempo de demora en la etapa de escrituración sea menor o igual a 90 días corridos).	Sumatoria días de trámite de préstamos habitacionales (con tiempo de demora en escrituración =< 90 días corridos) / N° préstamos habitacionales pagados en el período (con tiempo de demora en escrituración =< 90 días corridos)	días	107,30	106,32	106,56	100	
Servicios financieros	Tiempo máximo de respuesta a postulaciones de préstamos habitacionales.	N° días transcurridos desde el cierre de postulaciones a préstamos habitacionales hasta la fecha de despacho en oficina de partes de la última notificación de resultado	días	91,00	92,00	85,00	108	
Servicios financieros	Porcentaje de recuperación de la cobranza presupuestada.	(Monto recaudado por préstamos Fondo Auxilio Social / Monto de recuperación programado) x 100	%	99,91	100,18	99,84	100	

Cuadro 11								
Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2005								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad medida	Efectivo			Avance ⁴⁴ 2005/2004	Notas
				2003	2004	2005		
Servicios financieros	Porcentaje de recuperación de Préstamos del Fondo de Auxilio Social.	(Monto recaudado por préstamos Fondo Auxilio Social / Saldo inicial cartera de deudas) x 100	%		1,42	1,41	99	
Servicios financieros	Tiempo promedio de respuesta de préstamos de auxilio, Casa Matriz activos.	Sumatoria días de respuesta de préstamos de auxilio, Casa Matriz activos / N° préstamos de auxilio pagados, Casa Matriz activos	días	6,54	6,52	6,59	99	
Servicios financieros	Tiempo promedio de respuesta de préstamos de auxilio social, Casa Matriz pensionados.	Sumatoria días de respuesta de préstamos de auxilio, Casa Matriz pensionados / N° préstamos de auxilio pagados, Casa Matriz pensionados	días	2,20	1,59	1,39	114	
Programas de As. Social	Porcentaje de deserción en cursos de capacitación en técnicas básicas y oficios.	[1 - (participantes que finalizan cursos / participantes que inician cursos)] x 100	%	10,88	6,65	7,91	84	
Programas de As. Social	Productividad mensual de asistentes sociales en atención de casos.	N° consultas de asistente social / N° asistentes sociales	consultas	146,12	152,27	163,52	107	
Programas de As. Social	N° promedio de días para acceder a una consulta de asistente social.	Sumatoria días mínimos de espera del período para acceder a una consulta de asistente social / total de días tabulados	días	2,63	2,66	0,71	375	5
Programas de As. Social	Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en el Área de Asistencia Social.	(N° usuarios satisfechos con la atención recibida en el Área de Asistencia Social / Total usuarios encuestados en el Área de Asistencia Social) x 100	%	n.m	95,30	93,10	98	6
	género femenino				94,70	94,10	99	
	género masculino				96,30	91,80	95	
Programas de As. Social	Porcentaje de aporte de participantes a cursos de capacitación en técnicas básicas con financiamiento compartido.	(Sumatoria aportado por los participantes / Sumatoria de los costos totales de los cursos) x 100	%	50,86	59,17	52,30	88	
Apoyo a la formul y ejec programas de prev de riesgos y mejoramiento de ambientes laborales	Promedio mensual per cápita de días no trabajados por accidentes del trabajo o de trayecto.	N° de días no trabajados por accidentes del trabajo o de trayecto del personal / dotación de personal vigente	días	0,008	0,026	0,013	200	7
Formulación programas capacitación	Porcentaje de cobertura de la capacitación.	(N° de personas capacitadas / dotación) x 100	%	69,18	63,96	63,06	99	
Formulación programas capacitación	Grado promedio de cumplimiento de las expectativas de las acciones de capacitación.	Sumatoria porcentaje de satisfacción de cada encuesta respecto a cumplimiento de las expectativas de las acciones de capacitación / N° encuestas	%	91,93	88,72	84,91	96	

Cuadro 11								
Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2005								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad medida	Efectivo			Avance ⁴⁴ 2005/2004	Notas
				2003	2004	2005		
Apoyo a la formulación y ejecución de programas de prevención de riesgos y mejoramiento de ambientes laborales	Porcentaje mensual de días perdidos por accidente de trabajo o de trayecto.	[N° días perdidos por accidente de trabajo o de trayecto en el mes / (días del mes x dotación de personal)] x 100	%		0,084	0,043	195	8
Control ejecución presupuestaria	Porcentaje que representa el gasto de operación respecto del gasto previsional.	(Gastos de operación / Gasto previsional) x 100	%	0,86	0,86	0,82	105	
Control ejecución presupuestaria	Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total (devengados)	(Gasto de operación devengado / Gasto total devengado) x 100	%	0,72	0,73	0,69	106	
Control ejecución presupuestaria	Porcentaje del Gasto de operación sobre el gasto total (efectivo)	(Gasto de operación efectivo / Gasto total efectivo) x 100	%	0,70	0,70	0,67	104	
Resp. a consultas, reclamos, felicitación, sugerencias y solicitudes	Tiempo promedio de respuesta al usuario del dispositivo de atención Sitio web.	Sumatoria de tiempos de respuesta mensual a consultas a través del dispositivo de atención Sitio web / Total de consultas registradas a través del dispositivo de atención Sitio web	días		2,03	3,26	62	
Resp. a consultas, reclamos, felicitación, sugerencias y solicitudes	Tiempo promedio de respuesta al usuario del dispositivo de atención E-mail o correo electrónico.	Sumatoria de tiempos de respuesta mensual dispositivo de atención e-mail o correo electrónico / Total de casos registrados mensualmente	días		1,25	1,12	112	
Resp. a consultas, reclamos, felicitación, sugerencias y solicitudes	Tiempo promedio de respuesta al usuario del dispositivo de atención Buzón de reclamos y sugerencias.	Sumatoria de tiempos de respuesta mensual dispositivo de atención Buzón de reclamos y sugerencias / Total de casos registrados mensualmente	días		10,35	7,31	142	
Soporte técnico computacional a usuarios internos	Tiempo promedio (minutos) para resolución de requerimientos cursados a Soporte Técnico.	Tiempo total destinado a la resolución de requerimientos (minutos) / Cantidad total de requerimientos resueltos	minutos		46,80	50,01	94	
Soporte técnico computacional a usuarios internos	Tiempo de respuesta promedio de requerimientos de Soporte Técnico de usuarios.	Minutos totales destinados a dar respuesta a requerimientos / Cantidad total de requerimientos solicitados	minutos		57,30	47,42	121	
Servicios personalizados a través del sitio web institucional	Porcentaje de pensionados registrados en el Sitio Web respecto del total de pensiones vigentes.	(N° pensionados registrados como usuarios del sitio web / total de pensiones vigentes) x 100	%	0,77	5,77	10,14	176	9
Administración del Sistema de Poderes	Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en el Área de Poderes. género femenino género masculino	(N° usuarios satisfechos con la atención recibida en el Área de Poderes / Total de usuarios encuestados en el Área de Poderes) x 100	%	n.m	94,70	95,60	101	10
					94,70	93,00	98	
					94,50	98,10	104	

Notas:

1. Si bien no se tenía previsto una meta respecto del financiamiento efectivo para el pago de los desahucios (según datos devengados), dada la importancia que representa este beneficio para nuestros usuarios, el 98,09% implicó una mejora, si se compara con lo alcanzado en el año 2004 (58% de financiamiento). Lo anterior, se debió al aporte fiscal extraordinario recibido durante el 2005 (M\$ 24.000.000), destacando los M\$ 14.000.000 ingresados en el mes de diciembre.
2. Conforme al informe de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, los porcentajes de usuarios que evaluaron satisfactoriamente la atención recibida en las distintas áreas de la institución, han obtenido excelentes resultados, superando las expectativas⁴⁵. Dichos resultados demuestran que los servicios entregados por CAPREDENA tienen una valoración altamente positiva de parte de quienes son atendidos en cada una de las oficinas de la Institución, alcanzando niveles de alta excelencia con aspectos de focalización crítica no significativos, según la opinión de la empresa consultora que realizó el estudio.
3. Los 11,75 días de tiempo promedio de atraso de los pagos efectuados fuera de plazo a los proveedores de salud con convenio, representan un deterioro de un 34,1%, respecto del año anterior. Pero se hace presente el escaso número de pagos efectuados con atraso (12 casos de un total de 3.119 pagos en el año).
4. El porcentaje de recuperación de préstamos de salud sigue deteriorándose, debido al comportamiento en la cartera de clientes del Fondo de Medicina Curativa, por efecto de la aplicación de la Ley de Salud de las FF.AA. y por las restricciones legales que existen para mejorar la recuperación de este tipo de deudas, debido a la vigencia del Reglamento que norma dicha materia (Decreto Supremo N° 204 de 1973). Los imponentes del Fondo, con excepción de los cotizantes de FONASA, están constituidos por el segmento de pensionados de las FF.AA. de menores ingresos y de mayor edad, lo cual implica una cartera con menor posibilidad de recuperación y con mayor probabilidad de generar nueva deuda por prestaciones de salud debido al alto riesgo de enfermedades ⁴⁶.
5. A menos de un día (0,71) alcanzó el tiempo promedio para acceder a una consulta de asistente social. El resultado es altamente favorable, implicando una mejora de un 275% respecto del promedio del año anterior. Esto obedece a la nueva política adoptada por la jefatura del área, tendiente a agilizar la calidad del servicio brindado.
6. Ídem al punto 2.
7. Para el año 2005, se tenía como objetivo alcanzar un promedio mensual per cápita de 0,042 días no trabajados por accidentes de trabajo o de trayecto, con lo cual el resultado excedió en más de un 200% la meta esperada. Al comparar las cifras en el tiempo, dado los bajos valores involucrados, un pequeño cambio en los resultados generó una gran variación. En el año 2005, hubo una baja en el número de accidentes registrados, con lo cual afectó fuertemente el porcentaje de variación.
8. Relacionado con el punto 7.
9. La alta variación de este indicador respecto del año anterior, se debe a que sólo a partir de Julio de 2003 se habilitó la funcionalidad que permite el registró de pensionados en el sitio web institucional, razón por la cual aún es bajo el número de pensionados registrados.
10. Ídem al punto 2.

45 Para todos estos indicadores se esperaba alcanzar a lo menos un 70% de usuarios satisfechos con la atención recibida, razón por la cual los resultados superan a lo menos en un 29% dicha meta.

46 El Reglamento del Fondo de Medicina Curativa por una parte lo obliga a financiar el total de las prestaciones de salud que el imponente o sus cargas familiares incurran, sin considerar el nivel del gasto incurrido por el beneficiario o la capacidad de financiamiento que éste tenga (crédito automático), y por la otra para su recuperación sólo permite descontar hasta el 20% del saldo fijo (pensión menos descuentos legales), sin intereses o reajustes. Conforme a lo anterior, los gastos incurridos por imponentes con bajas pensiones, se transforman en créditos de muy largo plazo o incobrables.

• Anexo 3: Programación Gubernamental

Cuadro 12 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005			
Objetivo ⁴⁷	Producto ⁴⁸	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ⁴⁹
Poner en operación aplicaciones que, sobre Internet y la Intranet Institucional, permitan la entrega de mejores servicios a los beneficiarios de la Caja y a los usuarios internos de la Institución para apoyar su gestión operacional	Mejorar los servicios de Internet, facilitando la obtención de documentos a los pensionados y apoyar la gestión a través de la Intranet Institucional.	Todos los productos estratégicos y productos de gestión interna Administración de comunicaciones y Servicios personalizados a través del sitio web institucional	1° Trimestre: No requiere Evaluación 2° Trimestre: Alto 3° Trimestre: Cumplido 4° Trimestre: Medio
Mejorar la infraestructura de la Red de Comunicaciones de la Institución, aumentando los anchos de banda de la Casa Matriz y de las Agencias Regionales.	Puesta en operación de una red de datos sobre la plataforma MPLS, que permita un esquema con topología tipo estrella y aumentar los anchos de banda de la red WAN.	Producto de gestión interna Administración de comunicaciones	1° Trimestre: Cumplido 2° Trimestre: Alto 3° Trimestre: No requiere Evaluación 4° Trimestre: No requiere Evaluación
Continuar implementando un esquema integral de seguridad informática en CAPREDENA, de manera de mejorar la seguridad en lo referido a los datos, los equipos y las instalaciones donde operan los equipos computacionales de misión crítica.	Puesta en operación de un sistema de detección y extinción de incendios para la sala de servidores computacionales de la Casa Matriz.	Productos de gestión interna Administración de servidores	1° Trimestre: Cumplido 2° Trimestre: Cumplido 3° Trimestre: No requiere Evaluación 4° Trimestre: No requiere Evaluación

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

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

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

- **Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005**

Cuadro 13 Cumplimiento PMG 2005										
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión Etapas de Desarrollo o Estados de Avance						Prioridad	Ponderador	Cumple
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación				O			ALTA	10%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				O			MENOR	5%	✓
	Evaluación de Desempeño				O			MEDIANA	8%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS						O	ALTA	15%	✓
	Gobierno Electrónico			O				ALTA	10%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión						O	ALTA	10%	✓
	Auditoría Interna				O			ALTA	15%	✓
	Gestión Territorial Integrada		O					MEDIANA	8%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						O	MENOR	5%	✓
	Administración Financiero-Contable						O	MEDIANA	8%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género				O			MEDIANA	6%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%

Cuadro 14 Cumplimiento PMG años 2002 – 2004			
	2002	2003	2004
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	100%	100%	85%

• Anexo 5: Transferencias Corrientes⁵⁰

Cuadro 15							
Transferencias Corrientes - Informe Consolidado Programa 01 y 02							
Descripción			Presupuesto Inicial 2005 ⁵¹ (M\$)	Presupuesto Final 2005 ⁵² (M\$)	Gasto Devengado ⁵³ (M\$)	Diferencia ⁵⁴	Notas
TRANSFERENCIAS CENTRAL	AL	GOBIERNO	3.670.563	3.752.921	3.762.393	(9.472)	
Gastos en Personal			3.368.521	3.571.852	3.575.731	(3.879)	
Prestaciones Previsionales							
Inversión Real			302.042	181.069	186.662	(5.593)	
Otros							
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS			73.415.526	99.953.472	98.997.428	956.044	
Gastos en Personal							
Prestaciones Previsionales			34.134.064	59.757.574	58.805.299	952.275	
Inversión Financiera			13.891.448	16.127.557	16.016.730	110.827	
Otros ⁵⁵			25.390.014	24.068.341	24.175.399	(107.058)	
TOTAL TRANSFERENCIAS			77.086.089	103.706.393	102.759.821	946.572	

Cuadro 15							
Transferencias Corrientes - Programa 01 Caja de Previsión de la Defensa Nacional							
Descripción			Presupuesto Inicial 2005 (M\$)	Presupuesto Final 2005 (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia	Notas
TRANSFERENCIAS CENTRAL	AL	GOBIERNO	23.177.863	23.478.652	23.425.415	53.237	
Gastos en Personal			9.083.829	9.586.600	10.025.893	(439.293)	
Prestaciones Previsionales			13.791.992	13.710.983	13.212.860	498.123	
Inversión Financiera			302.042	181.069	186.662	(5.593)	
Otros							
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS			72.221.706	98.703.505	97.749.304	954.201	
Gastos en Personal							
Prestaciones Previsionales			34.134.064	59.757.574	58.805.299	952.275	
Inversión Financiera			13.891.448	16.127.557	16.016.730	110.827	
Otros			24.196.194	22.818.374	22.927.275	(108.901)	
TOTAL TRANSFERENCIAS			95.399.569	122.182.157	121.174.719	1.007.438	

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

51 Corresponde al aprobado en el Congreso.

52 Corresponde al vigente al 31.12.2005.

53 Incluye los gastos no pagados el año 2005.

54 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

55 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Cuadro 15
Transferencias Corrientes - Programa 02 Fondo de Medicina Curativa

Descripción	Presupuesto Inicial 2005 (M\$)	Presupuesto Final 2005 (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia	Notas
TRANSFERENCIAS A ORG. SECTOR PUBLICO					
Gastos en Personal					
Prestaciones Previsionales					
Inversión Real					
Otros	1.193.820	1.249.967	1.248.124	1.843	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Prestaciones Previsionales					
Inversión Financiera					
Otros					
TOTAL TRANSFERENCIAS	1.193.820	1.249.967	1.248.124	1.843	

Análisis de las Desviaciones Programa 01

La variación que muestra el Presupuesto Final corresponde fundamentalmente al Aporte Fiscal Extraordinario para el Fondo de Desahucio, por la suma de M\$ 24.000.000, el cual no estaba contemplado en la Ley de Presupuesto del año 2005.

La diferencia entre el presupuesto final y la ejecución devengada al 31 de Diciembre del 2005, corresponde principalmente al ítem Transferencias a Otras Entidades Públicas del Programa 01, por la razón que se explican a continuación:

Aporte Fiscal al Fondo Revalorizador de Pensiones: La desviación que muestra la menor ejecución para esta asignación (M\$ 961.150), obedece principalmente a la menor base imponible real para el cálculo del aporte a este Fondo, que el estimado para el presupuesto del año 2005.

• Anexo 6: Iniciativas de Inversión⁵⁶

- Nombre:** Provisión e Instalación de un generador eléctrico.
Tipo de Iniciativa: Proyecto.
Objetivo: Contar con un generador eléctrico que permita mantener en funcionamiento los distintos sistemas, tanto de información como de servicios de la institución, ante una situación de emergencia que implique un corte de suministro de la energía eléctrica en la Casa Matriz.
Beneficiarios: Personal y usuarios que concurren a la Casa Matriz.
- Nombre:** Remodelación Agencia de Punta Arenas.
Tipo de Iniciativa: Proyecto.
Objetivo: Habilitación de oficinas en Agencia Regional de Punta Arenas, destinadas a la atención de los usuarios de DIPRECA, de acuerdo a la alianza de colaboración pactada con esa Organismo de Previsión. En compensación, DIPRECA habilita una dependencia a CAPREDENA en la ciudad de Puerto Montt, con el objeto de instalar una Oficina de Atención para nuestros imponentes en dicha ciudad.
Beneficiarios: Pensionados y Cargas Familiares de la ciudad de Puerto Montt.
- Nombre:** Remodelación Agencia de Valparaíso.
Tipo de Iniciativa: Proyecto.
Objetivo: Redestinar espacios que ocupaba el Centro de Salud de Valparaíso, a fin de dar mejor atención a los usuarios de esa Agencia. Se normalizan los espacios, eliminando altillos y construcciones anexas, a fin de dejarlos habilitados para la atención de usuarios.
Beneficiarios: Pensionados, Cargas Familiares y Personal de CAPREDENA.

Cuadro 16
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2005

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ⁵⁷	Ejecución Acumulada al año 2005 ⁵⁸	% Avance al Año 2005	Presupuesto Final Año 2005 ⁵⁹	Ejecución Año 2005 ⁶⁰	% Ejecución Año 2005	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2)/(1)	(4)	(5)	(6) = (5)/(4)	(7) = (4) - (5)	
Provisión e Instalación de un generador eléctrico	22.075	22.075	100%	22.075	22.075	100%	0	
Remodelación Agencia de Punta Arenas	8.978	8.978	100%	8.978	8.978	100%	0	
Remodelación Agencia de Valparaíso	2.153	2.153	100%	2.079	2.153	104%	0	

56 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

57 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

58 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2005.

59 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2005.

60 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2005.

• Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 17 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁶¹		Avance ⁶²	Notas
		2004	2005		
Días No Trabajados	(Nº de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	1,70	1,99	85	1
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.					
Rotación de Personal	(Nº de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	9,18	6,71	-	2
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.					
Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(Nº de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	4,59	4,03	88	3
• Funcionarios fallecidos	(Nº de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0		
• Retiros voluntarios	(Nº de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	3,28	1,68	195	4
• Otros	(Nº de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,31	1,01	130	
• Razón o Tasa de rotación	Nº de funcionarios ingresados año t/ Nº de funcionarios en egreso año t) *100	75,00	130	173	5
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(Nº de Funcionarios Ascendidos) / (Nº de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	31,03	23,63	76	6
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata contratados en grado superior respecto del Nº de funcionarios a contrata Efectiva.	(Nº de funcionarios contratados en grado superior, año t)/(Contrata Efectiva año t)*100	17,78	24,14	136	

61 La información corresponde al período Junio 2003-Mayo 2004 y Enero-Diciembre 2005, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2004-Diciembre 2004 y Enero 2005-Diciembre 2005.

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

Cuadro 17
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁶¹		Avance ⁶²	Notas
		2004	2005		
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	70,87	86,24	122	7
Porcentaje de becas ⁶³ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	-	-	-	8
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año } t)$	38,00	37,72	99	7
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t / 12) / \text{Dotación efectiva año } t$	2,01	1,55	130	9
Evaluación del Desempeño ⁶⁴ Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	90,81	93,4	103	10
	Lista 2 % de Funcionarios	9,19	6,6	139	10
	Lista 3 % de Funcionarios	0	0	-	-
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0	-	-

Notas:

1. Días no trabajados (indicador descendente). El deterioro de este indicador obedece al aumento del número de licencias médicas tipo 1 (enfermedad o accidente común), por un total de 3.942 días equivalentes a más del 75% del total de días de licencias.
2. Rotación de Personal: Indicador que en forma global no es significativo para medir la gestión de la Institución, en atención a que considera variables que no dependen de ésta, como por ejemplo los fallecimientos y las jubilaciones de personal afecto al DL 3.500. Conforme a lo anterior, no procede definir grado de avance.
3. Funcionarios Jubilados (indicador ascendente). En el año 2005 ha tenido un leve retroceso debido principalmente al bajo número de funcionarios afectos al DFL (G) N° 1 que quedan en la Institución.
4. Retiros Voluntarios (indicador descendente). Ha disminuido el porcentaje de renunciaciones.
5. Tasa de Rotación (indicador ascendente). Se ha logrado la reposición del personal retirado, ajustando la dotación inicial requerida.
6. Grado de Movilidad en el Servicio (indicador ascendente). El resultado del indicador relacionado al personal de planta, ha sufrido un deterioro en atención a la disminución de las jubilaciones, lo que afecta directamente al grado de movilidad del Servicio. Para el caso de los funcionarios a contrata se obtuvo avance en virtud de los esfuerzos en ajustar los grados a la función del cargo desempeñado, según la criticidad de ellos, como una manera de evitar la emigración del personal con experiencia en la Institución.
7. Porcentaje de Funcionarios Capacitados y Promedio Anual de Horas de Capacitación (indicador ascendente). Su comportamiento se explica porque durante el año 2005, a diferencia del 2004, se capacitó a mayor cantidad de

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

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

funcionarios con menor N° de horas contratadas, específicamente en temática relacionada con Compras y Contrataciones Públicas.

8. Porcentaje de Becas. La normativa que rige a la Institución no permite financiamiento de estudios conducentes a obtención de grados académicos. El presupuesto asignado no consulta recursos para tales afectos. Durante el año 2005, se patrocinó la obtención de becas en el marco del programa que administra la Dirección del Servicio Civil, resultando beneficiado en el proceso una funcionaria de la Institución.
9. Grado de Extensión de la Jornada (indicador descendente). Se han disminuido las horas extraordinarias y aumentado las suplencias, utilizando para ello los recursos por concepto de reembolsos de subsidios por incapacidad laboral.
10. Evaluación del Desempeño: Lista 1: Indicador ascendente, Lista 2: Indicador descendente. Refleja el esfuerzo del personal por desempeño sobresaliente. No hubo personal calificado en listas N° 3 y N° 4.