

---

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2007**

**CAJA DE PREVISIÓN DE LA  
DEFENSA NACIONAL**

**SANTIAGO DE CHILE**

**Av. Bulnes 102, Of. 302, Santiago, Chile. / Teléfono (02) 440.6636  
[www.capredena.cl](http://www.capredena.cl)**

---

# Índice

<b>1. Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Resultados de la Gestión 2007 .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Desafíos 2008.....</b>	<b>14</b>
<b>4. Anexos.....</b>	<b>15</b>
• Anexo 1: Identificación de la Institución.....	16
a) Definiciones Estratégicas.....	16
b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio.....	19
c) Principales Autoridades .....	20
• Anexo 2: Recursos Humanos .....	21
a) Dotación de Personal.....	21
b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	24
• Anexo 3: Recursos Financieros .....	26
a) Recursos Presupuestarios .....	26
b) Resultado de la Gestión Financiera .....	27
c) Comportamiento Presupuestario Año 2007 .....	32
d) Indicadores de Gestión Financiera.....	41
e) Transferencias Corrientes.....	43
• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007 .....	45
a) Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2007.....	45
b) Otros Indicadores de Desempeño.....	48
• Anexo 5: Programación Gubernamental.....	54
• Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro).....	55
• Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	57
• Anexo 8: Proyectos de Ley.....	58

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	24
Cuadro 2: Recursos Presupuestarios 2007.....	26
Cuadro 3: Ingresos y Gastos devengados años 2006 – 2007, y Ley de Presupuestos 2008 .....	27
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007 .....	32
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera .....	41

---

Cuadro 6: Transferencias Corrientes .....	43
Cuadro 7: Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007 .....	45
Cuadro 8: Otros indicadores de Desempeño año 2007 .....	48
Cuadro 9: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007 .....	53
Cuadro 10: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2007 .....	56

## **Índice de Gráficos**

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2007 por tipo de Contrato (mujeres y hombres).....	21
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres) .....	22
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres) .....	23

---

# 1. Presentación

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional durante el año 2007, materializó su preocupación por brindar la mejor atención a sus usuarios de todo el país, con profesionalismo y compromiso de sus 308 funcionarios distribuidos en su Casa Matriz y las cinco Agencias Regionales, y los 719 trabajadores de sus cinco Centros de Salud. Esto permitió ejecutar exitosamente todos los Programas de Mejoramiento de Gestión, la totalidad de los Convenios de Desempeño Colectivo y dar cabal cumplimiento a la Programación Gubernamental. Al mismo tiempo, inició un proceso para definir los objetivos estratégicos 2007-2011, estableciendo una misión que apunta a mejorar las condiciones sociales, financieras y de salud de sus beneficiarios, a través de un mejor acceso, calidad y oportunidad en la atención, de acuerdo a la Carta de Derechos Ciudadanos Institucionales y a los mandatos del Supremo Gobierno.

Bajo estos lineamientos, se materializó un programa de visitas de la Sra. Vicepresidenta Ejecutiva y ejecutivos de nuestra institución, a 30 comunas, desde Arica a Punta Arenas, para reunirse con los socios de 101 agrupaciones y organizaciones de personal en retiro de las FF.AA.. Durante el mismo período, todas las Agencias Regionales realizaron instancias de participación denominadas “*Oficinas Móviles o Itinerantes*”, que contribuyeron, a acercar los servicios institucionales a más de 20 comunas, que no cuentan con presencia institucional.

Además, con el propósito de descentralizar la atención, se inauguró a través de una alianza estratégica con el Ejército de Chile, la oficina de Atención de Público en la ciudad de Arica, que permitirá que nuestros beneficiarios del extremo norte realicen sus trámites de una forma más expedita, y, al mismo tiempo, puedan acceder a las atenciones de salud que se brindan en las instalaciones del Centro Clínico Militar, con tarifas preferenciales.

En el constante interés de mejorar día a día nuestra atención hemos puesto un especial énfasis en la infraestructura tecnológica, implementando nuevos servicios en línea para todos los beneficiario(a)s registrados en el sitio web institucional, destacándose la consulta y emisión de cartolas de prestamos. Asimismo, se implementó en el hall central de la casa Matriz un Sistema de Autoconsulta, que le ha permitido al usuario obtener diversos certificados y realizar consultas en forma rápida, cómoda y segura. Estos servicios vienen a robustecer la plataforma de atención online, que ya alcanza a 29.285 usuarios registrados.

También, se optimizó la administración y ejecución de la cartera de servicios financieros del Fondo de Auxilio Social, permitiendo incrementar el monto de Préstamos Habitacionales de Adquisición, Construcción y Saldo Precio, así como también disminuir la tasa de interés para los Préstamos de Reparación y Ampliación de vivienda. Ambas instancias se inscriben en nuestra constante búsqueda por otorgar, día a día, un mejor servicio en esta importante área de negocios, vinculada al ámbito habitacional.

En el ámbito de la gestión, se agilizaron los procesos involucrados en las adquisiciones institucionales, procurando un adecuado abastecimiento de bienes y servicios, dando cumplimiento a las orientaciones vigentes en materias de transparencia y probidad. Este mejoramiento continuo del área de abastecimiento ha permitido incorporar en forma eficaz a las Agencias Regionales y, de manera progresiva, a los Centros de Salud de la Institución al sistema ChileCompra.

---

Desde el punto de vista financiero, CAPREDENA exhibió excelentes resultados de eficiencia en el manejo de los recursos entregados por el Gobierno, cumpliendo su compromiso de disciplina fiscal y bajo porcentaje de gastos de operación respecto al gasto total.

Esta adecuada distribución de los recursos y el logro de objetivos, es producto de la consolidación de un sistema de control de gestión más objetivo y tendiente a resultados. Es necesario destacar, que este avance en materia de gestión es posible a la certificaron de los sistemas de PMG: Planificación / Control de Gestión y Auditoría Interna, bajo la norma ISO 9001:2000.

Sin embargo, para el logro de la satisfacción de nuestros beneficiarios, se requiere de una gestión interna que se aprecie de eficaz y eficiente, enfocada en un adecuado bienestar de su personal, mejoramiento continuo de los procesos y el establecimiento de medidas de control.

Bajo estos lineamientos, destaca en materia de Recursos Humanos la ejecución de actividades de perfeccionamiento, que alcanzaron una cobertura del 87,74% de la dotación efectiva. Además, se han facilitado las condiciones para que, aquellas personas que padecen de alguna discapacidad, puedan acceder a los instrumentos de evaluación como también, favorecer la no discriminación en los procesos de selección.

En la última encuesta de opinión de usuarios, realizada en el mes de octubre a nivel nacional, el 95% de las personas entrevistadas manifestó un alto grado de satisfacción por el servicio que CAPREDENA les brinda. Estos resultados dan cuenta de una consolidación en los estándares de atención, destacando especialmente aspectos como calidad de la información y amabilidad del personal.

Para el año 2008, en la Caja de Previsión de la Defensa Nacional se han planteado como desafíos, seguir trabajando en el desarrollo de programas de atención preferente a nuestros beneficiarios, enfocados en incrementar el nivel de calidad y contribuir con las directrices emanadas del Estado, a través de:

1. Implementar el proyecto de digitalización de información original de Pensiones e Imposiciones, del período 1945 - 2006.
2. Comenzar el rediseño del Sistema de Salud de CAPREDENA, implementando un modelo sustentable, que permita a los beneficiarios del Fondo de Medicina Curativa Institucional el acceso oportuno a las prestaciones de salud, con protección financiera de carácter solidario.
3. La Implantación de Sistema de Auto-consulta a nivel nacional en Agencias y Oficinas Regionales, y los Centros de Salud de Santiago y Valparaíso.

Finalmente, destaco el esfuerzo realizado por todos los funcionarios de nuestra Institución, que han dado cumplimiento al logro de los objetivos planteados para el año 2007, y que hacen posible el planteamiento de nuevos y constantes desafíos para entregar un mejor servicio.



**PATRICIA EWING PINOCHET**  
VICEPRESIDENTA EJECUTIVA  
CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL

---

## 2. Resultados de la Gestión 2007

### 1. Ciudadanía

#### Cobertura y acceso a los servicios institucionales

Se desarrolló durante el ejercicio 2007 un programa de visitas, encabezado por su Vicepresidenta Ejecutiva, en virtud del cual 1500 integrantes de organizaciones de personal en retiro de las FF.AA., distribuidos en 30 comunas, desde Arica a Punta Arenas, fueron atendidos por altos ejecutivos de CAPREDENA. En este mismo sentido, todas nuestras agencias regionales realizaron, durante el mismo período, instancias de participación, denominadas “Oficinas Móviles o Itinerantes”, que contribuyeron, a acercar los servicios institucionales a más de 20 distantes comunas, que no cuentan con presencia institucional física.

En lo concerniente al ámbito de la difusión de nuestros servicios, una importante iniciativa fue el envío, a través de correo electrónico, de nuestra circular informativa a 16.382 usuarios del Sitio Web. Este boletín es remitido a sus destinatarios cada dos meses, y contiene valiosa información institucional, incluida en la circular externa, que se envía de manera física a todos los Círculos y Agrupaciones de Personal en Retiro de las Fuerzas Armadas. En este mismo ámbito se implementó un plan de comunicación, que renovó nuestra folletería, logrando un nuevo formato, más amigable y didáctico para el usuario(a) e incluyendo información de una mayor cantidad de trámites, beneficios y servicios.

Finalmente, se rediseñó, en conformidad a los nuevos lineamientos del Gobierno, la Carta de Derechos Ciudadanos Institucional, comprometiéndonos a entregar un servicio de calidad y eficiencia, a nuestros cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.

#### Atención al usuario

Un nivel de excelencia obtuvo CAPREDENA en la última encuesta realizada por la empresa Search Consultores, obteniendo un 95% como porcentaje de satisfacción usuaria, respecto de la atención entregada por el Servicio. Este resultado da cuenta de los altos estándares de atención, destacando especialmente aspectos como la presentación personal, la amabilidad y la calidad de la información entregada.

El siguiente cuadro comparativo, muestra los resultados de las últimas 3 encuestas realizadas. Se puede apreciar que los altos porcentajes obtenidos, se han mantenido en el tiempo, lo cual da cuenta de la consolidación respecto de la calidad de la atención brindada.

	Año 2004	Año 2005	Año 2007
Número de encuestados	5.064	4.916	6.136
<b>Porcentajes usuarios satisfechos:</b>			
Total Nacional	<b>95,5%</b>	<b>94,0%</b>	<b>95,2%</b>

	Año 2004	Año 2005	Año 2007
Agencia Iquique	98,9%	97,8%	96,3%
Agencia Valparaíso	97,0%	94,7%	94,5%
Agencia Talcahuano	93,3%	92,7%	95,3%
Agencia Valdivia	99,5%	99,3%	99,2%
Agencia Punta Arenas	94,3%	96,0%	99,2%
Casa Matriz – Santiago	94,1%	92,6%	94,7%

### Descentralización y acciones de coordinación con otros Servicios para una atención integral

En alianza estratégica con el Ejército de Chile, CAPREDENA inauguró durante el segundo semestre una Oficina de Atención al Público en la ciudad de Arica, la que se ubica en el Centro Clínico Militar de dicha ciudad. Esta importante iniciativa permitirá a nuestros beneficiarios del extremo norte, por una parte, realizar sus trámites de una forma más expedita y, al mismo tiempo, acceder a las atenciones de salud que se brindan en las instalaciones del propio recinto, con tarifas preferenciales. Con esta nueva oficina, que se suma a las 8 instalaciones ya existentes, a saber: Agencia Regional de Iquique, Oficina Regional Antofagasta, Agencia Regional Valparaíso, Casa Matriz, Agencia Regional Talcahuano, Agencia Regional Valdivia, Oficina regional Puerto Montt, Agencia regional Punta Arenas, nuestro Servicio en la actualidad mantiene presencia física en 9 regiones del país.

## **2. Productos Estratégicos**

### Pago de pensiones, desahucios y otras asignaciones<sup>1</sup>

Respecto de este tipo de prestaciones, para el año 2007, se informa lo siguiente:

Durante el año 2007, se pagaron 1.214.046 pensiones, con un promedio de 101.171 por mes, lo cual representó un gasto anual de MM\$ 551.000 aproximadamente.

Para facilitar el pago de pensiones a nuestros usuarios, se ha fomentado su entrega a través de depósitos en cuentas personales, que este último año se incrementaron en un 5%, llegando, en diciembre de 2007, al 64% de pagos bajo esta modalidad. Por otra parte, a través de un convenio con el Servicio de Registro

<sup>1</sup> Involucran el financiamiento del Fondo Común de Beneficios (pensiones de retiro y montepío), del Fondo Revalorizador de Pensiones (pensiones revalorizadas) y del Fondo de Desahucio (desahucios y devoluciones).

El Fondo Común de Beneficios considera: Aporte Fiscal (75% del Gasto Inicial de Pensiones más el 100% de los reajustes posteriores). Imposiciones previsionales (6% de las remuneraciones imponibles de activos y 6% de las pensiones imponibles pagadas por CAPREDENA a pasivos). Aporte Patronal (6% sobre jornales imponibles). Otros ingresos variables y Aporte Fiscal Extraordinario (art. 64, Ley 18.948).

El Fondo Revalorizador de Pensiones considera: Aporte Fiscal (0,75% de las remuneraciones y pensiones imponibles del personal afecto al régimen de previsión de CAPREDENA). Imposiciones previsionales (0,5% de las remuneraciones imponibles de activos y 0,5% de las pensiones imponibles pagadas por Capredena a pasivos). Aporte del Fondo Auxilio Social (45% del total de los intereses que anualmente percibe el fondo por concepto de préstamos otorgados). Aporte de CAPREDENA (0,5% del total de los ingresos propios).

El Fondo de Desahucio considera: Imposiciones previsionales (6% de las remuneraciones imponibles de activos y 5% de las pensiones imponibles de los cotizantes pasivos con un tope de 35 años de imposiciones). Aporte de CAPREDENA (0,5% de la base imponible utilizada para el Fondo de Retiro del personal en Servicio Activo). Aporte de CAPREDENA (0,5% de la base imponible utilizada para el Fondo de Retiro de los pensionados afectos a desahucio). Aporte Fiscal (0,2% de la base imponible para Fondo de Retiro de Activos y Pasivos). Aporte Fiscal Extraordinario (art. 64, Ley 18.948).

---

Civil e Identificación se efectúan pareos masivos de información. El análisis detallado de los resultados obtenidos ha permitido minimizar el riesgo de cobros indebidos de beneficios y al mismo tiempo, mejorar la calidad de los datos que se manejan en los sistemas computacionales.

En materia de indicadores, se alcanzó la meta respecto de los certificados de asignación familiar, donde un 99,8% de los documentos tramitados durante el año, se respondieron dentro del plazo. Lo anterior representó además una pequeña mejora respecto del año anterior (99%), a pesar del fuerte aumento del número de certificados requeridos, en comparación con el año 2006 (1.308 casos).

Los tiempos promedio de tramitación del primer pago de las pensiones de retiro y montepío, se deterioraron respecto del año anterior (de 46 y 52 días se aumentó a 58 y 57 días respectivamente), dicho incremento fue causado por la concentración de casos enviados por las Subsecretarías e Instituciones de las FF.AA., en los meses de abril y mayo, período en el cual, se recibieron más de 1.300 trámites de pensiones de retiro, afectando el cumplimiento de los plazos esperados. Lo anterior también afectó el procesamiento de las pensiones de montepío, porque el equipo de trabajo es uno sólo.

Por otra parte, el Fondo de Desahucio registra 2.462 pagos por concepto de desahucios, por un total de MM\$40.432, más 848 devoluciones de imposiciones que representaron un gasto adicional de MM\$470. Al respecto se puede informar que, gracias a la disponibilidad del financiamiento requerido durante el año 2007, se pudo seguir obteniendo mejoras en los tiempos promedio de tramitación en el pago de los desahucios pasando de 47 días promedio en el 2006 a 34 días el presente año, y por su parte manteniendo el pago de devoluciones de imposiciones en 33 días (34 días promedio en el 2006).

En cuanto a la liquidación de los Bonos de Reconocimiento, se pagaron 175 bonos en el período<sup>2</sup>, bajando de 6,5 a 6,4 los días promedio de tramitación. En el caso de los certificados de imposiciones existió un pequeño deterioro en los tiempos de tramitación respecto del año precedente pasando de 9 a 10 días promedio en los 1.216 certificados entregados, sin embargo esta situación se encuentra dentro de la variabilidad considerada normal para este tipo de documentos. Al respecto y en el marco de las directrices fijadas por el Supremo Gobierno, referidas a la modernización del Estado, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional consideró como uno de sus proyectos tecnológicos relevantes del año 2007, la digitalización de parte de sus fuentes de información originales y que contienen valiosa información histórica de la Institución. Este proyecto fue licitado en el mes de noviembre de 2007 y sus principales objetivos son: Digitalizar la información de Pensiones e Imposiciones en papel y microfichas, que data de los años 1945 al 2006, respaldando la información que estos medios contienen, con el objeto de minimizar los riesgos de pérdida, ya sea por uso o ante algún tipo de siniestro tales como incendios, terremotos u otros fenómenos de la naturaleza.

Asimismo, se implementó exitosamente un nuevo Sistema de Cotizaciones de Salud, que requería una urgente actualización para asegurar su funcionamiento, adecuándolo a la plataforma tecnológica de desarrollo institucional. El nuevo sistema presenta mejoras en el Ingreso de datos de nuevas afiliaciones y cotización adicional, pasando de la digitación de datos a su carga mediante archivos; esto conlleva una mayor eficiencia disminuyendo, además, la probabilidad de error. Por su parte la emisión de archivos considera sólo aquellos cotizantes que han tenido alguna modificación en el período, (aproximadamente

---

2 Estos representaron un gasto de MM\$2.801.

---

1.000 casos mensuales), mientras que el antiguo sistema consideraba la totalidad de los pensionados, (más de 100.000 casos), con lo que se ha permitido disminuir notoriamente el tiempo de carga de dicha información al Sistema de Pensiones

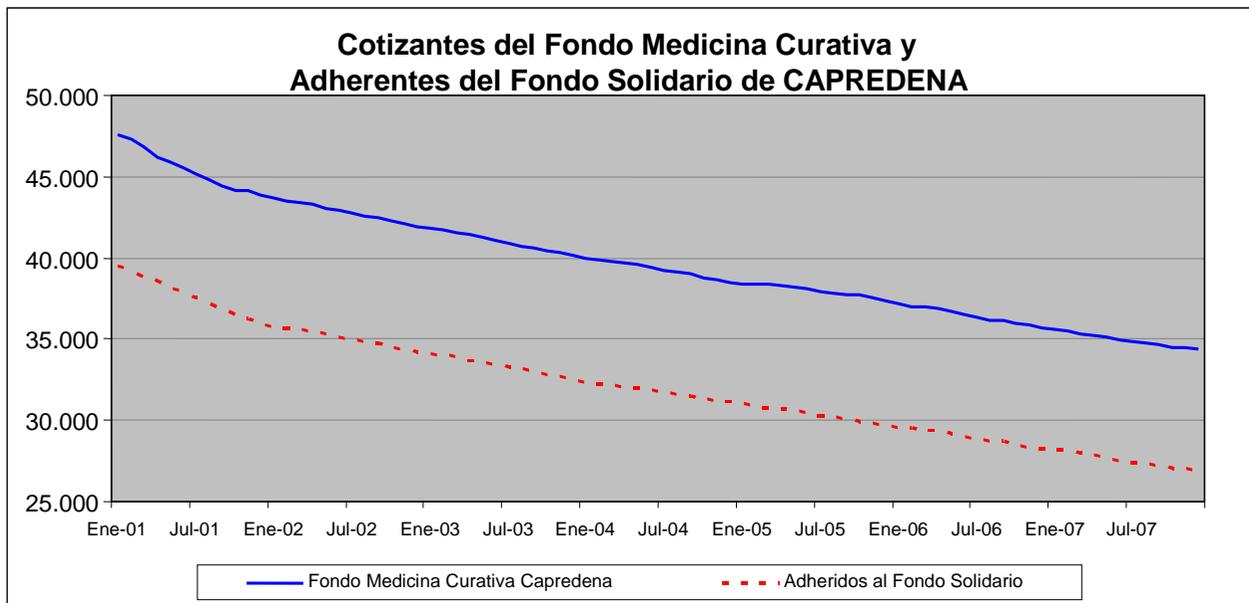
Finalmente, cabe destacar que para resguardar la eficiencia en la gestión previsional, se actualizaron y documentaron importantes procesos ligados a este rubro, a saber, creación de manual de procedimiento de Liquidación de Pensiones en el que contiene los procedimientos a seguir para dar cumplimiento a las Resoluciones emitidas por las Subsecretarías del Ministerio de Defensa, mediante las cuales se otorgan y modifican beneficios de Pensión de Retiro y Montepío, Manual de Emisión de Bonos de Reconocimiento que complementando a los ya existentes de cálculo y liquidación viene a completar las materias relativas a este proceso, así mismo se actualizó el manual de Pago de Desahucio y Devolución de Imposiciones de Desahucio, para abordar adecuadamente las nuevas modalidades de pago disponibles por los avances tecnológicos.

### Bonificaciones a los gastos de Salud

Las bonificaciones a los gastos de salud involucran la gestión tanto del Fondo de Medicina Curativa<sup>3</sup>, como del Fondo Solidario<sup>4</sup>. Por una parte, durante el año 2007, el área de Medicina Curativa abordó 506.883 casos, las cuales representaron bonificaciones por MM\$6.567. Por otra, el área de Fondo Solidario, entregó 1.031 beneficios de desgravamen por un total de MM\$2.627, más 13.385 beneficios complementarios por hospitalizaciones por un total de MM\$2.045

La situación de ambos fondos, continúa con un constante decrecimiento en el número de afiliados y adherentes, tal como se aprecia en el siguiente gráfico:

- 
- 3 El Fondo de Medicina Curativa, se estableció por la Ley 12.856, modificado por la Ley 19.465, que creó el Sistema de Salud de las Fuerzas Armadas, tiene 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 montepiados 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). Dicho Fondo se financia principalmente con el 6% de las pensiones imponibles del personal pasivo adherido a dicho Sistema, un aporte fiscal equivalente al 1% de las pensiones del personal pasivo señalado anteriormente y la recuperación de los préstamos médicos otorgados. También contemplan el 5,5% de las remuneraciones imponibles de los funcionarios de CAPREDENA adheridos, un aporte patronal equivalente al 1,5% de las remuneraciones imponibles de los funcionarios señalados anteriormente y otros ingresos variables menores.
- 4 El Fondo Solidario, se estableció en base al artículo 8°, inciso 6, de la Ley 12.856, con el objeto de apoyar financieramente a los pensionados y sus cargas familiares, a través de los beneficios de desgravamen y complementario por conceptos de gastos médicos por hospitalización o de cirugías ambulatorias que impliquen el uso de pabellón quirúrgico. Dicho Fondo se financia principalmente, con los aportes mensuales pagados por los adherentes, cuyos valores son fijados por el Consejo Directivo de la Institución, a proposición de la Vicepresidencia Ejecutiva.



Para hacer frente a esta situación, se ha continuado con la política de fortalecer nuestro propio Sistema de Salud, para lo cual estamos desarrollando iniciativas que propendan hacia una óptima integración de los Centros de Salud de la Institución con su Fondo de Medicina Curativa, privilegiando la atención en nuestros propios Centros. Esta iniciativa está encaminada a otorgar a nuestros imponentes una mayor gama de prestaciones médicas, acorde a sus necesidades, en cuanto a tipo, valores y oportunidad.

En cuanto a materia de indicadores, los resultados han sido favorables.

Se cumplieron las metas relativas a los tiempos respuesta de los pagos de 1.253 reembolsos diferidos en general y de 409 reembolsos con seguro por hospitalización (metas de 5 y 6 días hábiles, con resultados promedio de 4 días para ambos indicadores). Sin embargo, para el 2008 se espera un pequeño desmejoramiento de los resultados, debido a la aplicación más efectiva del control médico a las prestaciones hospitalarias.

También se cumplió con la meta de disminuir el porcentaje de atrasos en los pagos a proveedores de salud, de las 2.910 liquidaciones de proveedores de salud con convenio, se pagó con atraso sólo un 1,82% de los casos, lo cual representó una mejora respecto del año anterior, donde se alcanzó un 2,27% de atrasos. Se hace presente que los pagos realizados fuera de plazo (53 casos), registraron sólo 2,96 días promedio de atraso, cumpliéndose también con este indicador.

---

## Servicios Financieros.

En esta categoría de prestaciones se incluyen los préstamos de salud que administra el Fondo de Medicina Curativa, los préstamos del Fondo de Auxilio Social<sup>5</sup> y los préstamos de Asistencia Social (materia particular del Fondo Común de Beneficios).

Para el caso de los préstamos de salud, el Fondo de Medicina Curativa atendió 268.842 casos, las cuales implicaron créditos médicos por MM\$11.772. Dicho Fondo administró una cartera promedio de MM\$14.515, de la cual se está recuperando mensualmente un promedio de MM\$555.

Al comparar con los años anteriores, se aprecia que el porcentaje de recuperación sigue deteriorándose (año 2007 = 3,82%, año 2006 = 3,99%, año 2005 = 4,22%, año 2004 = 4,70%), lo cual, tal como se ha venido explicando en otros años, se debe al comportamiento en la cartera de clientes, por efecto de la aplicación de la Ley de Salud de las Fuerzas Armadas<sup>6</sup> y por las restricciones reglamentarias que existen para mejorar la recuperación de este tipo de deudas<sup>7</sup>.

En relación a los préstamos del Fondo de Auxilio Social, durante el 2007 se pagaron 591 préstamos habitacionales por un monto total de MM\$5.855. Entre ellos se destacan los préstamos de adquisición y construcción (365 casos, por un monto aproximado de MM\$5.383), los que presentaron un tiempo de tramitación interna de 43 días promedio, cumpliéndose con creces la meta comprometida de 55 días, representando además un importante mejoramiento respecto al año anterior (54 días promedio).

En cuanto a los préstamos de auxilio (18.963 créditos, por un total de MM\$2.899), se cumplieron los tiempos promedio de respuesta a las solicitudes efectuadas, tanto de pensionados (año 2007 = 1,57 días, meta de 2 días), como de imponentes activos (año 2007 = 5,51 días, meta de 6 días).

---

5 El Fondo de Auxilio Social, considera préstamos habitacionales (adquisición de vivienda, ampliación, reparación, artículo 5° y de emergencia), préstamos para sedes sociales (adquisición y reparación de sedes sociales) y préstamos de auxilio (créditos menores, similares a los de consumo). Se financia con los intereses obtenidos en el mercado de capitales, con los intereses por préstamos otorgados a sus imponentes y con la recuperación del capital prestado a sus imponentes.

6 Ley 19.465 (02.08.1996), aplicó una serie de modificaciones al Fondo de Medicina Curativa, Entre las que se destacan: La continuidad de la cobertura de salud de los activos al momento de pasar a retiro, poniendo fin a 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).

Se consigna el derecho de opción de los imponentes pasivos al permitirles 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.

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

Se 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.

Se 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.

7 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%.

---

Asimismo, se mantuvo el buen porcentaje de recuperación de la cobranza de dicho Fondo, llegando a un 99,82%, lo cual se basa principalmente en la detección y cobro de deudas impagas<sup>8</sup>.

Respecto de los préstamos de asistencia social, estos representaron un gasto anual de MM\$480, para un total de 8.386 préstamos, de los cuales, un 53% se focalizaron a beneficiarios adultos mayores de 60 años (meta de un 51%).

La optimización en la administración y ejecución de la cartera de servicios financieros del Fondo de Auxilio Social, ha permitido incrementar el monto de Préstamos Habitacionales de Adquisición, Construcción y Saldo Precio, así como también disminuir la tasa de interés para los Préstamos de Reparación y Ampliación. Ambas instancias se inscriben en nuestra constante búsqueda por otorgar, día a día, un mejor servicio en esta importante área de negocios, vinculada al ámbito habitacional.

### Programas de Asistencia Social

Los programas de asistencia social, que corresponden a otra de las materias que son financiadas también a través del Fondo Común de Beneficios, representaron un gasto anual de MM\$412, con 18.064 prestaciones y beneficios entregados, tanto en ayudas y complementos orientadas a beneficiarios ancianos, incapacitados, inutilizados y menores, como en capacitaciones destinadas al desarrollo personal, desarrollo recreacional o a la adquisición de competencias en técnicas básicas por parte de los beneficiarios en general.

En esta área, especial mención merece el Programa de Capacitación, dirigido hacia nuestros pensionados y sus familias, orientando el aprendizaje hacia oficios y técnicas que, junto con dar un uso provechoso al tiempo libre, posibilite la reinserción laboral de los beneficiarios. A nivel del país, se han realizado 37 cursos, en los que han participado 431 personas, entre 50 y 55 años de edad.

Durante el año 2007, las distintas actividades de capacitación que se desarrollaron en todo el país, han seguido teniendo buena acogida de parte de los pensionados y otros beneficiarios del Servicio, reflejado en los porcentajes de satisfacción alcanzados, ya sea respecto de los cursos y/o talleres de desarrollo personal y recreación, donde el 98% de los usuarios manifestó estar satisfecho con dichas actividades (meta de un 95%), como también en relación a los cursos de técnicas básicas y oficios con financiamiento compartido, para los cuales se obtuvo un 99% de asistentes satisfechos<sup>9</sup> (meta de un 95%).

Respecto de los cursos con financiamiento compartido, se mantuvo la tendencia a un menor aporte de parte de los participantes (año 2005 = 52,3%, año 2006 = 42%, año 2007 = 37%), lo que se explica por el mayor grado de especialización de las actividades de capacitación. Sin embargo, este mayor esfuerzo de parte de la Institución, se ha visto compensado con una menor deserción para esta clase de capacitaciones (año 2005 = 7,91%, año 2006 = 4,5%, año 2007 = 3,7%)

---

8 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.

9 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.

---

Por otra parte, en relación a la productividad mensual de asistentes sociales en la atención de casos (147 consultas por asistente), los resultados mantienen una desmejora tanto respecto de la meta esperada (164 consultas promedio), como del resultado obtenido en el año 2006 (159 consultas promedio). Lo anterior se origina por los resultados de algunas Agencias, lo cual ha afectado el indicador general. Para mejorar esta situación, a contar del 2008, este se distribuirá entre las distintas áreas de atención, a objeto de controlar su gestión en forma descentralizada.

### **3. Acceso a la Sociedad de la Información**

#### Gobierno Electrónico

Se implementaron nuevos servicios en línea para todos los beneficiario(a)s registrados en el Sitio Web, destacándose la Emisión de Certificado de Intereses Retenidos por Préstamos Hipotecarios y la Consulta y Emisión de Cartola de Préstamos. Estos servicios vienen a robustecer esta plataforma de atención, que ha visto un importante incremento de usuarios registrados, los que llegaron a 29.285, en diciembre de 2007, representando el 28,7% de las pensiones vigentes.

Con el objeto de promover mecanismos que faciliten la relación institucional con las personas, CAPREDENA implementó, en el segundo semestre del año 2007, en las dependencias de su Casa Matriz, un Sistema de Autoconsulta, dotado de pantallas “touch screen”. Su operatividad ha permitido al usuario obtener en forma inmediata, diversos certificados y al mismo tiempo, efectuar en forma rápida, cómoda y segura diversas consultas.

### **4. CAPREDENA como parte de la Estructura del Estado**

#### Políticas Funcionarias

Con el aporte brindado a través de la reciente creación de la Unidad de Reclutamiento, Selección y Gestión del Desempeño, se ha perseguido realizar concursos y procesos de selección, tanto públicos como de promoción, bajo criterios técnicos y objetivos, que resguarden la transparencia del procedimiento y la idoneidad de las personas para el desempeño del cargo. Junto a ello, se han incorporado elementos integrantes de buenas prácticas laborales, que faciliten las condiciones para que, aquellas personas que padecen de alguna discapacidad, puedan acceder a los instrumentos de evaluación como también, favorecer la no discriminación en los procesos de selección.

En lo tocante al área de capacitación, durante el año 2007, se ejecutaron 60 actividades de perfeccionamiento, que beneficiaron a 272 funcionarios, alcanzando su cobertura al 87,74% de la dotación efectiva. Asimismo, para este ejercicio 2008, se inició la implementación de programas de capacitación dirigido al personal de las Instalaciones de Salud de CAPREDENA.

Se ha implementado el proceso de Declaración de Patrimonio e Intereses, el cual se encuentra en plena ejecución, abarcando a la totalidad de los destinatarios u obligados por la norma, contribuyendo así con la obtención de objetivos en materia de transparencia y probidad.

---

### Transparencia en compras y contrataciones públicas

Con el fin de agilizar los procesos involucrados en las adquisiciones institucionales, se creó el Departamento de Compras y Contrataciones, inspirado en la nueva normativa legal aplicable a las Compras y Contrataciones del Sector Público. Las transacciones efectuadas a través del uso del Portal [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl), le han procurado a CAPREDENA un adecuado abastecimiento de bienes y servicios, cumpliendo de paso, con las orientaciones vigentes en materias de transparencia y probidad.

Con este mismo propósito, se incorporó a los términos del portal Chilecompras las adquisiciones de las Agencias Regionales y, de manera progresiva, las de los Centros de Salud de la Institución.

### Modernización de la Gestión

De cara a afrontar de una mejor forma los desafíos inherentes a la Modernización de la Gestión, se introdujeron mejoras en el proceso mismo de Planificación Institucional, mediante la integración del proceso de Planificación Estratégica y Planificación Operativa, orientando y coordinando la gestión sobre la base de indicadores para la medición de resultados. Esta iniciativa ha permitido una óptima consolidación de los compromisos institucionales y un control de gestión más objetivo y tendiente a resultados, todo ello debidamente coordinado con el proceso de formulación presupuestaria de la Institución, lo que ha permitido avanzar hacia una mejor asignación y control de los recursos.

En lo concerniente a los procesos que tienden hacia una gestión de mayor calidad, en el mes de Noviembre, se obtuvo la certificación, bajo norma ISO, del Sistema de Gestión de Calidad de la institución, que comprendió a los sistemas de Planificación / Control de Gestión y al de Auditoría Interna. Asimismo, se prepararon para la certificación, durante el transcurso de este ejercicio, los sistemas de Capacitación y Evaluación de Desempeño.

---

## 3. Desafíos 2008

Los principales desafíos que se presentan para el año 2008, se pueden resumir en:

### Imposiciones - Pensiones

1. Implementar el proyecto de digitalización de información original de Pensiones e Imposiciones, del período 1945 - 2006. Este proyecto fue financiado con presupuesto del año 2007 y se espera que esté totalmente implementado en febrero de 2009. M\$ 171.500.

### Sistema de Salud

2. Comenzar el rediseño del Sistema de Salud de CAPREDENA, orientado a implementar un modelo sustentable, que permita a los beneficiarios del Fondo de Medicina Curativa Institucional el acceso oportuno a las prestaciones de salud, con protección financiera de carácter solidario. No se aplicarán recursos presupuestarios.

### Programas de Asistencia Social y Financiera

3. Rediseñar y ejecutar programas de asistencia financiera y social, focalizados especialmente en los beneficiarios de mayor vulnerabilidad social, incrementando el porcentaje de rotación de beneficiarios del programa de menores ancianos y discapacitados al 25%. No se aplicarán recursos presupuestarios.

### Atención e información al cliente

4. Acercar la institución a sus usuarios, mediante la creación de 2 nuevas oficinas de atención en las ciudades de Talca y Temuco. Presupuesto M\$ 10.000.
5. Rediseño de los sitios Web Corporativos CAPREDENA, Centros de Salud e Intranet Institucional, con la finalidad de optimizar su utilidad y funcionamiento. Presupuesto M\$6.000.
6. Implantación de Sistema de Auto-consulta en las 5 Agencias Regionales, 3 Oficinas Regionales y los Centros de Salud de Santiago y Valparaíso. Presupuesto M\$13.000.
7. Estudio e implementación de Call Center Institucional, que permita una mejor atención a nuestros usuarios. Presupuesto M\$20.000.

### Gestión Interna

8. Mantener la Certificación ISO 9001:2000 del Sistema de Calidad de la Institución con los cuatro sistemas ya implementados, e implementar para su certificación los sistemas de Compras y Contrataciones del Sector Público, Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, y Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo. Presupuesto M\$13.000.

---

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 8: Proyectos de Ley

---

- **Anexo 1: Identificación de la Institución**

- a) **Definiciones Estratégicas**

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

Las normas legales y reglamentarias que regulan el funcionamiento de la Institución, son las siguientes:

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.

- **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.

Su gestión se orienta a optimizar la calidad de los servicios, aplicando acciones de mejoramiento continuo en la administración de los recursos y en el desarrollo del personal.

- **Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos-Año 2007**

Durante el año 2007, el presupuesto institucional mantuvo su carácter de continuidad, lo que le permitió otorgar en forma adecuada y con la oportunidad requerida las prestaciones de seguridad social a sus beneficiarios. No obstante lo anterior se debe señalar, en el marco del mejoramiento en la administración de recursos, como relevante lo siguiente:

Número	Descripción
1	Digitalización de información sobre imposiciones de los beneficiarios del sistema, que respalda los beneficios previsionales pagados por esta institución previsional, la cual se encontraba en documentos de papel y microfichas. La digitalización permitirá mejorar en tiempo y seguridad la búsqueda de información, para la emisión de certificados que forman parte de los antecedentes que permiten otorgar beneficios, y la conservación en tiempo de ésta.

## - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Cautelar el correcto, oportuno y eficiente pago de las pensiones y demás asignaciones establecidas en las leyes, a través de la mejora continua de los sistemas de gestión y control y de los convenios con otras instituciones.
2	Continuar mejorando la atención de salud para nuestros imponentes en el mediano plazo, cautelando la sustentabilidad del Fondo de Medicina Curativa, a través del control del gasto, la adecuada administración de los convenios a nivel nacional, las bonificaciones y los créditos de salud.
3	Optimizar los servicios de asistencia financiera, cautelando el patrimonio del Fondo de Auxilio Social, mediante la adecuada administración de éste.
4	Entregar asistencia social a los usuarios de CAPREDENA en las regiones con presencia institucional, a través beneficios económicos focalizados a adultos mayores, discapacitados y personas en situación de precariedad socio-económica y potenciando acciones de capacitación orientadas a desarrollar las capacidades internas y la generación de recursos económicos de los participantes, tendientes a mejorar su calidad de vida e integración social.

## - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<u>Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.</u>	1
	• Pensiones de retiro y montepío	
	• Cargas familiares (con o sin asignación)	
	• Retenciones judiciales (pensión alimenticia)	
	• Asignaciones por muerte	
	• Bonos de reconocimiento	
	• Desahucios	
• Devolución de imposiciones de desahucio		
2	<u>Bonificaciones a los gastos de Salud.</u>	2
	• Bonificaciones prestaciones a crédito	
	• Bonificaciones prestaciones al contado	
3	<u>Servicios financieros.</u>	2, 3, 4
	• Préstamos habitacionales	
	• Préstamos de auxilio (consumo)	
	• Préstamos de asistencia social	
	• Préstamos de salud	

---

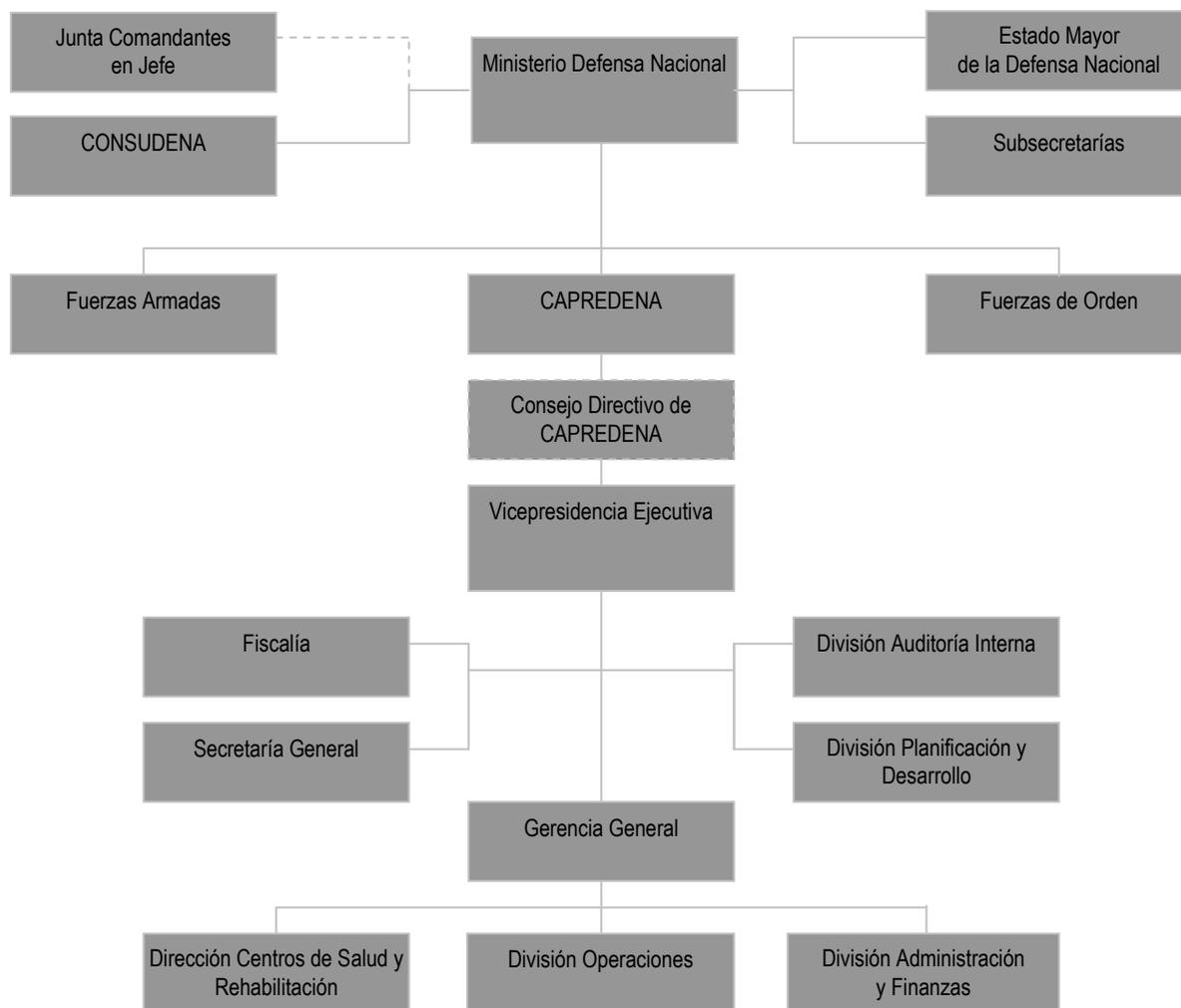
<u>Programas de asistencia social</u>		
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa para ancianos, incapacitados e inutilizados</li> <li>• Programa para menores</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Adquisición de equipo y vestuario</li> </ul>	4

**- Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

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

## b) 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 está inserto en la Partida del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.



---

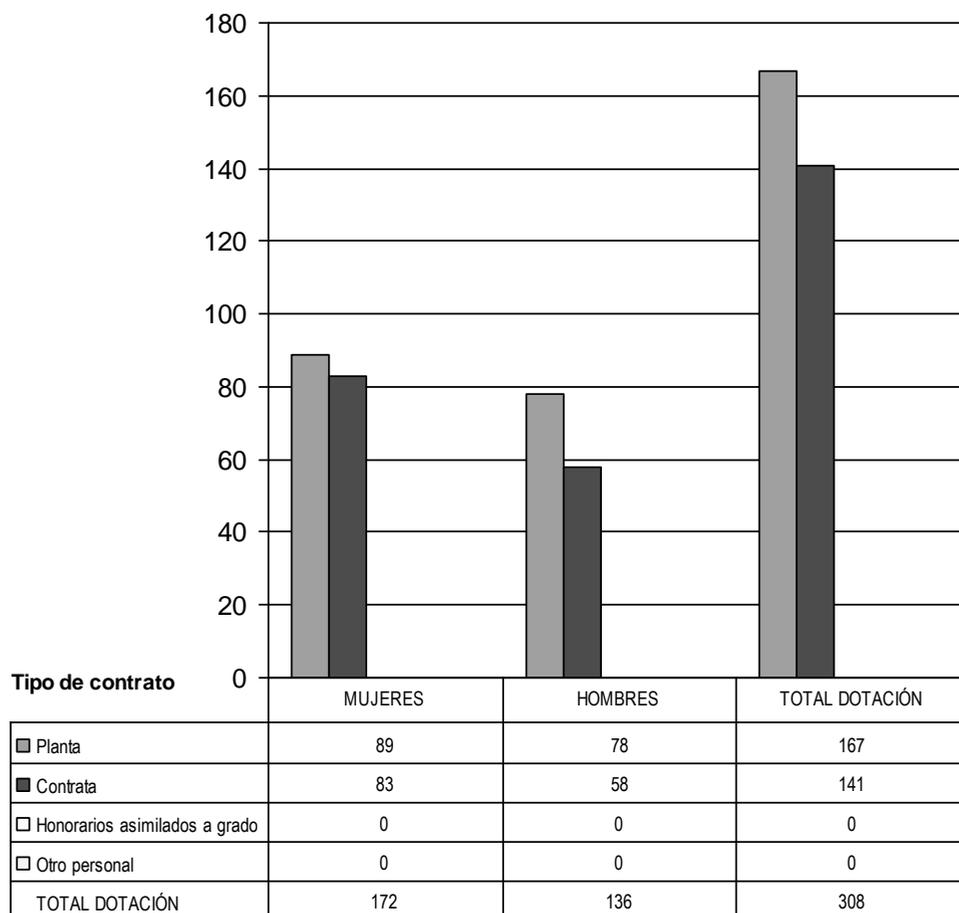
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Vicepresidenta Ejecutiva	Patricia Ewing Pinochet
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	Claudia Stenger Araneda
Jefe División Administración y Finanzas (S)	Claudio Soto Vergara
Jefe División Operaciones	Jorge Zúñiga Martínez
Director Centros de Salud y Rehabilitación	Luis Núñez Borcoski

## • Anexo 2: Recursos Humanos

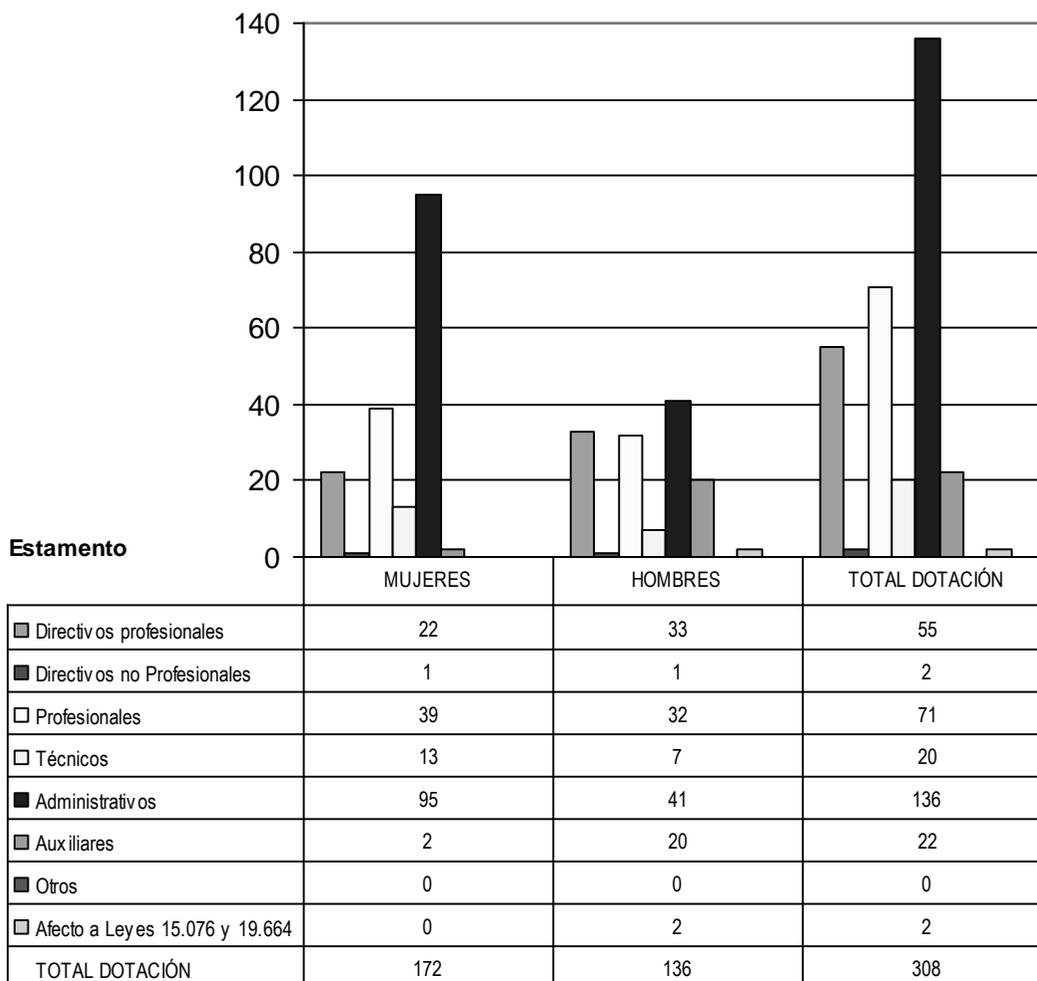
### a) Dotación de Personal

#### - Dotación Efectiva año 2007<sup>10</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

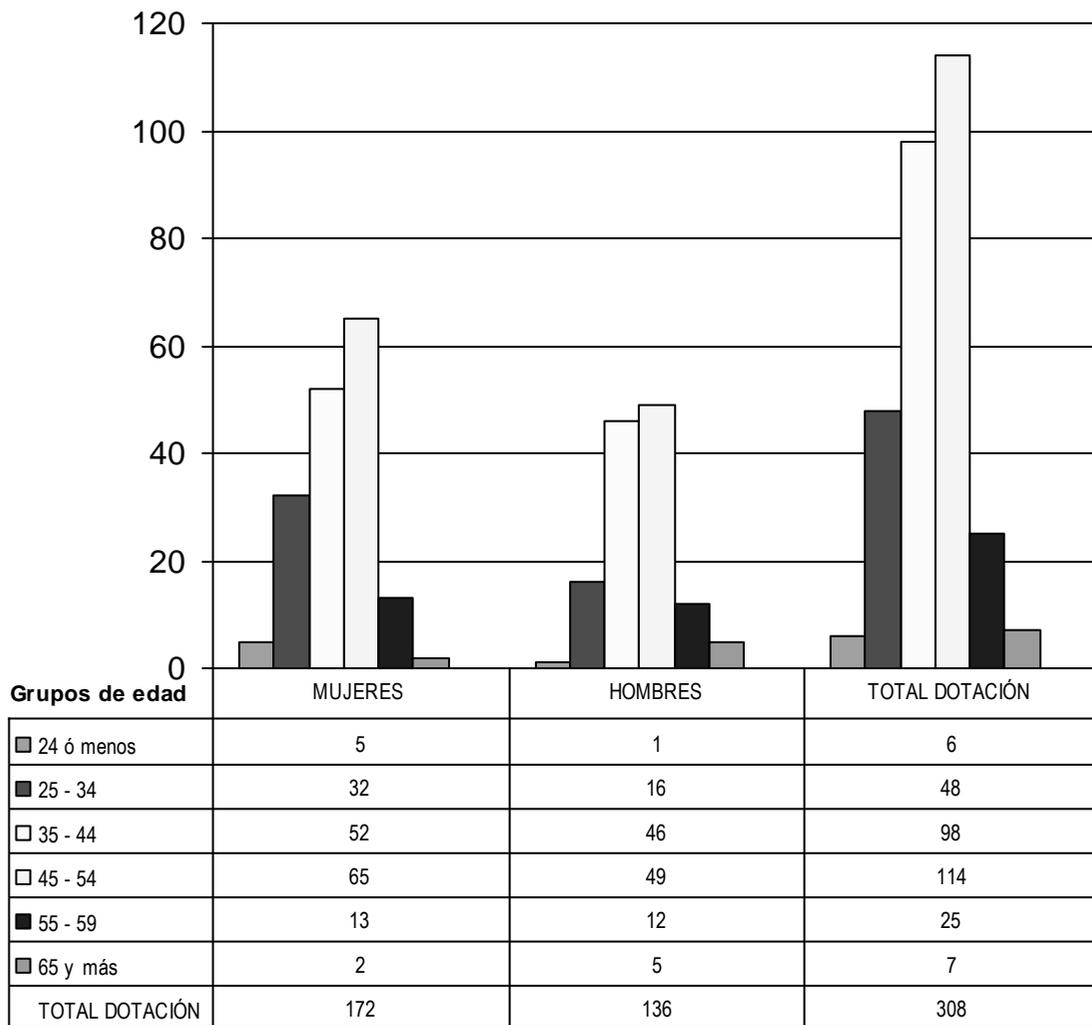


10 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2007. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- **Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres)**



- **Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**



## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>11</sup>		Avance <sup>12</sup>	Notas
		2006	2007		
<b>1. Días No Trabajados</b>					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	2,1	2,1	99,0 <sup>13</sup>	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	10,5	4,9	213,7 <sup>13</sup>	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	5,7	0,3	5,2 <sup>14</sup>	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	- <sup>15</sup>	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,3	- <sup>14</sup>	1
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	3,7	1,9	195,8 <sup>13</sup>	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,0	2,3	43,9 <sup>13</sup>	
2.3 Tasa de recuperación de funcionarios	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t/ N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,0	1,1	90,9 <sup>13</sup>	
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(N^{\circ} \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (N^{\circ} \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	37,7	12,0	31,8 <sup>14</sup>	

11 La información corresponde al período Enero 2006 - Diciembre 2006 y Enero 2007 - Diciembre 2007.

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

13 Sentido descendente.

14 Sentido ascendente.

15 Sentido neutro.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>11</sup>		Avance 12	Notas
		2006	2007		
3.2 Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	19,7	8,5	43,1 <sup>14</sup>	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	85,8	87,0	101,4 <sup>14</sup>	
4.2 Porcentaje de becas <sup>16</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,0	0,0	- <sup>14</sup>	
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})$	52,3	36,5	69,8 <sup>14</sup>	
<b>5. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	1,5	2,2	143,8 <sup>13</sup>	2
<b>6. Evaluación del Desempeño<sup>17</sup></b>					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	96,9	97,4	100,5 <sup>14</sup>	
	Lista 2 % de Funcionarios	3,1	2,6	119,1 <sup>13</sup>	
	Lista 3 % de Funcionarios	0,0	0,0		
	Lista 4 % de Funcionarios	0,0	0,0		

Notas:

1. Año 2006 no considera funcionario jubilado por CAPREDENA que percibió incentivo a retiro.
2. El año 2006 se consideró sólo horas extraordinarias pagadas. Año 2007 considera horas extraordinarias pagadas y compensadas con descanso complementario.

<sup>16</sup> Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

<sup>17</sup> Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

---

## • Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Recursos Presupuestarios

#### Programa 01 Caja de Previsión de la Defensa Nacional

Cuadro 2 Recursos Presupuestarios 2007			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	552.177.427	Corriente <sup>18</sup>	683.948.322
Endeudamiento <sup>19</sup>	0	De Capital <sup>20</sup>	269.493
Otros Ingresos <sup>21</sup>	137.764.532	Otros Gastos <sup>22</sup>	5.724.144
TOTAL	689.941.959	TOTAL	689.941.959

#### Programa 02 Fondo de Medicina Curativa

Cuadro 2 Recursos Presupuestarios 2007			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	0	Corriente	7.506.070
Endeudamiento	0	De Capital	11.605.382
Otros Ingresos	23.453.532	Otros Gastos	4.342.080
TOTAL	23.453.532	TOTAL	23.453.532

---

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

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

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

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

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

## b) Resultado de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 3</b>				
<b>Ingresos y Gastos devengados años 2006 – 2007, y Ley de Presupuestos 2008</b>				
<b>Información Consolidada Programas 01 y 02</b>				
Denominación	Monto Año 2006 M\$ <sup>23</sup>	Monto Año 2007 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2008 M\$	Notas
INGRESOS	705.369.069	697.363.680	732.660.248	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	105.660.026	105.071.097	115.305.716	1
TRANSFERENCIAS	426.643	397.954	481.033	2
RENTAS DE LA PROPIEDAD	255.443	255.144	187.461	
INGRESOS DE OPERACION	449.361	495.181	221.481	3
OTROS INGRESOS	7.510.055	31.186.525	33.840.792	4
APORTE FISCAL LIBRE	561.294.173	552.177.427	581.087.138	5
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	7.140	1.962	2.605	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	2.820.922	3.526.755	862.776	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	26.842.046	579.956	521.246	6
SALDO INICIAL DE CAJA	103.260	3.671.679	150.000	
<b>GASTOS</b>				
GASTOS EN PERSONAL	3.235.947	3.562.613	3.377.597	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.672.693	2.004.655	1.977.005	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	559.991.462	567.652.956	618.911.354	7
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	120.983.708	99.836.803	93.467.703	8
INTEGROS AL FISCO	717.119	55.566	767.969	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	233.404	269.493	304.170	
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	3.681.932	3.340.082	1.679.014	
PRESTAMOS	11.905.912	12.084.989	11.924.886	
SERVICIO DE LA DEUDA	377.178	3.044.582	100.550	
SALDO FINAL DE CAJA	2.569.714	5.511.941	150.000	

23 La cifras están indicadas en M\$ del año 2007. Factor de actualización es de 1,044 para expresar pesos del año 2006 a pesos del año 2007.

**Cuadro 3**  
**Ingresos y Gastos devengados años 2006 – 2007, y Ley de Presupuestos 2008**  
**Programa 01 Caja de Previsión de la Defensa Nacional**

Denominación	Monto Año 2006 M\$	Monto Año 2007 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2008 M\$	Notas
INGRESOS	702.382.593	693.323.466	731.601.760	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	105.660.026	105.071.097	115.305.716	
TRANSFERENCIAS	426.643	397.954	481.033	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	89.889	31.857	41.749	
INGRESOS DE OPERACION	449.361	495.181	221.481	
OTROS INGRESOS	7.510.055	31.186.525	33.840.792	
APORTE FISCAL LIBRE	561.294.173	552.177.427	581.087.138	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	7.140	1.962	2.605	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	26.842.046	579.956	521.246	
SALDO INICIAL DE CAJA	103.260	3.381.507	100.000	
<b>GASTOS</b>	<b>702.382.593</b>	<b>693.323.466</b>	<b>731.601.760</b>	
GASTOS EN PERSONAL	3.235.947	3.562.613	3.377.597	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.671.948	2.003.783	1.976.116	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	553.513.204	561.269.977	612.841.424	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	139.863.183	117.111.949	111.682.942	
INTEGROS AL FISCO	717.119	55.566	767.969	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	233.404	269.493	304.170	
PRESTAMOS	458.666	479.607	548.992	
SERVICIO DE LA DEUDA	267.177	2.940.778	2.550	
SALDO FINAL DE CAJA	2.421.945	5.629.700	100.000	

**Cuadro 3**  
**Ingresos y Gastos devengados años 2006 – 2007, y Ley de Presupuestos 2008**  
**Programa 02 Fondo de Medicina Curativa**

Denominación	Monto Año 2006 M\$	Monto Año 2007 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2008 M\$	Notas
INGRESOS	23.257.568	23.743.704	20.430.437	
TRANSFERENCIAS	20.271.091	19.703.490	19.371.949	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	165.554	223.287	145.712	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	2.820.923	3.526.755	862.776	
SALDO INICIAL DE CAJA	0	290.172	50.000	
<b>GASTOS</b>				
GASTOS	23.257.568	23.743.704	20.430.437	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	745	872	889	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	6.478.258	6.382.979	6.069.930	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.428.863	1.122.219	1.156.710	
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	3.681.932	3.340.082	1.679.014	
PRESTAMOS	11.447.246	11.605.382	11.375.894	
SERVICIO DE LA DEUDA	110.001	103.804	98.000	
SALDO FINAL DE CAJA	110.523	1.188.366	50.000	

**Análisis de las Diferencias Presentadas entre el año 2006, 2007 y Presupuesto año 2008 (Información Consolidada).**

Ingresos Presupuestarios:

1. En Ingresos por Imposiciones Previsionales, se presenta una disminución en el año 2007, con respecto al año 2006, de un 0,56% equivalente a M\$ 588.929.-. Esta disminución se explica por el mayor efecto que produce el factor de corrección aplicado a cifras del año 2006 del 1,044, ya que el incremento en la base imponible para el cálculo de las imposiciones del sector pasivo, sólo fue reajustada en Diciembre del 2006 en un 2,12 %.  
Para el año 2008, se proyecta un incremento nominal en el ingreso por imposiciones de un 9,74% con respecto al resultado del año 2007, ya que éste refleja principalmente el reajuste de remuneraciones y de pensiones aplicado en Diciembre del año 2007, al que se debe adicionar un crecimiento vegetativo y de valor de las pensiones promedio del sistema para dicho periodo.
2. El Subtítulo de Transferencias Corrientes, que corresponden al aporte recibido del Fondo Único de Prestaciones Familiares para financiar el pago de las asignaciones familiares del sector pasivo de las Fuerzas Armadas y del personal CAPREDENA, presenta una disminución real en el año 2007 con

---

respecto al año 2006, de un 6,72% equivalente a M\$ 28.689.-. Esta disminución se explica por un menor número de Asignaciones familiares pagadas durante el año 2007.

De acuerdo al número de asignaciones familiares que se proyecta a pagar durante el año 2008, se presenta un incremento nominal en este Subtítulo para el año 2008 con respecto a la ejecución del año 2007 de un 20,88%, equivalente a M\$ 83.079.-

3. Los Ingresos de Operación, que corresponden a la recuperación de gastos que hace la institución sobre la prestación de servicios de descuentos de terceros mediante la aplicación de una tasa del 2% sobre el total de los descuentos que exceden a cuotas sociales, presentan un incremento en términos reales en el año 2007 con respecto a la ejecución del año 2006, de un 10,2% equivalente a M\$ 45.820.-. Este incremento se deriva de los mayores descuentos realizados a los pensionados de acuerdo a lo solicitado por las distintas entidades autorizadas para estos efectos.  
Para el año 2008, se proyecta una disminución de los Ingresos de Operación de un 55,27% equivalente a M\$ 273.700.-, por una baja en la tasa aplicada por recuperación de gastos para dicho periodo de un 2% a un 1%, de acuerdo a los resultados de estudio sobre costo del proceso de descuentos de terceros.
4. El Subtítulo Otros Ingresos Corrientes, presenta para el año 2007 un incremento real de M\$ 23.676.470.- con relación a la ejecución del año 2006. Este incremento obedece principalmente al cambio en la clasificación presupuestaria que se realizó a partir del año 2007 de la recuperación de préstamos del Fondo de Auxilio Social y Fondo de Medicina Curativa, ingresos que hasta el año 2006 se reflejaban en el Ítem Recuperación de Préstamos  
El presupuesto para el año 2008 en el Subtítulo de Otros Ingresos Corrientes, presenta un incremento nominal de M\$ 2.654.267.-, de un 8,51% lo que se explica principalmente por estimación de incrementos en la recuperación de préstamos del Fondo de Auxilio Social.
5. El Aporte Fiscal del año 2007 con respecto al año 2006 se disminuye en forma real en un 1,62%, equivalente a M\$ 9.116.746.-, como resultado de una disminución en el Aporte Fiscal Extraordinario para el Fondo de Desahucio con respecto al año 2006 de M\$ 19.526.000.-  
El Aporte Fiscal programado para el año 2008 presenta un incremento con respecto a la ejecución del año 2007 de un 5,24%, lo cual se explica por la proyección del crecimiento vegetativo de las pensiones que paga CAPREDENA e incremento en el valor promedio de ellas.
6. El Subtítulo Recuperación de Préstamos para el año 2007, presenta una menor ejecución de un 97,84% sobre la ejecución del año 2006, lo cual se explica principalmente por el cambio en la clasificación presupuestaria de los ingresos que provienen de la recuperación de Préstamos del Fondo de Auxilio Social y recuperación de Préstamos del Fondo Medicina Curativa, reclasificados a contar del año 2007 en el Ítem Otros Ingresos Corrientes, Fondos de Terceros.  
Los ingresos por Recuperación de Préstamos de Asistencia Social en el presupuesto del año 2008 presentan una disminución de M\$ 58.710.-, de acuerdo a la ejecución de este tipo de préstamos durante el año 2007 ( M\$ 479.607).

---

Gastos Presupuestarios:

7. Las Prestaciones de Seguridad Social presentan un aumento en el año 2007 con relación al año 2006 de un 1,37% equivalente a M\$ 7.661.494.-, 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 100.490 pensionados en Diciembre del año 2006, aumentó a 101.968 en Diciembre del año 2007) y por el incremento de la pensión promedio del sistema verificada durante el año 2007 y el mayor valor promedio de las pensiones que ingresan a este sistema.

Para el año 2008 el presupuesto contempla un incremento en el gasto de Prestaciones Previsionales de un 9,03% equivalente a M\$ 51.258.398 con respecto al año 2007. Este incremento se explica por el reajuste a las pensiones aplicado en Diciembre del año 2007 equivalente a un 7,44% y por el crecimiento del número de pensiones a pagar durante el año 2008 (efecto vegetativo) y el mayor valor promedio de las pensiones que ingresan al sistema (efecto precio).

8. Las Transferencias Corrientes presentan una disminución real en el período presupuestario 2007 con respecto al año 2006 de un 18,58% equivalente a M\$ 22.490.277.-. Esta disminución se explica principalmente por la disminución en el Aporte Fiscal Extraordinario para el Fondo de Desahucio de M\$ 19.526.000.-

El gasto en este Subtítulo para el año 2008 con respecto al año 2007 muestra una disminución de un 5,14% equivalente a M\$ 5.082.975.-. Esta disminución se explica principalmente por el menor Aporte Fiscal Extraordinario para el Fondo de Desahucio de M\$ 16.622.500.- correspondientes al año 2007.

## c) Comportamiento Presupuestario Año 2007

<b>Cuadro 4</b>								
<b>Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007</b>								
<b>Información Consolidada Programas 01 y 02</b>								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>24</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>25</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>26</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	<b>685.759.550</b>	<b>699.119.952</b>	<b>697.363.680</b>	<b>1.756.272</b>	
04			<b>IMPOSICIONES PREVISIONALES</b>	<b>104.750.356</b>	<b>105.634.147</b>	<b>105.071.097</b>	<b>563.050</b>	
	01		Aporte del Empleador	60.270	60.270	24.060	36.210	
	02		Aporte del Trabajador Fondo de Pensiones	104.690.086	105.573.877	105.047.037	526.840	
05			<b>TRANSFERENCIAS</b>	<b>449.558</b>	<b>449.558</b>	<b>397.954</b>	<b>51.604</b>	
	02		Del Gobierno Central	449.558	449.558	397.954	51.604	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía	449.558	449.558	397.954	51.604	
06			<b>RENTAS DE LA PROPIEDAD</b>	<b>183.253</b>	<b>247.221</b>	<b>255.144</b>	<b>-7.923</b>	
07			<b>INGRESOS DE OPERACION</b>	<b>209.605</b>	<b>484.605</b>	<b>495.181</b>	<b>-10.576</b>	
08			<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>32.147.893</b>	<b>32.147.893</b>	<b>31.186.525</b>	<b>961.368</b>	
	04		Fondos de Terceros	26.678.548	26.678.548	24.527.488	2.151.060	
	99		Otros	5.469.345	5.469.345	6.659.037	-1.189.692	
09			<b>APORTE FISCAL LIBRE</b>	<b>546.583.463</b>	<b>552.177.427</b>	<b>552.177.427</b>	<b>0</b>	
	01		Libre	546.583.463	552.177.427	552.177.427	0	
10			<b>VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</b>	<b>2.639</b>	<b>2.639</b>	<b>1.962</b>	<b>677</b>	
	99		Otros Activos no Financieros	2.639	2.639	1.962	677	
11			<b>VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>828.000</b>	<b>3.850.000</b>	<b>3.526.755</b>	<b>323.245</b>	
	01		Venta de Títulos y Valores	828.000	3.850.000	3.526.755	323.245	
12			<b>RECUPERACION DE PRESTAMOS</b>	<b>454.783</b>	<b>454.783</b>	<b>579.956</b>	<b>-125.173</b>	
	01		De Asistencia Social	454.783	454.783	579.956	-125.173	
15			<b>SALDO INICIAL DE CAJA</b>	<b>150.000</b>	<b>3.671.679</b>	<b>3.671.679</b>	<b>0</b>	
			<b>GASTOS</b>	<b>685.759.550</b>	<b>699.119.952</b>	<b>697.363.680</b>	<b>1.756.272</b>	
21			<b>GASTOS EN PERSONAL</b>	<b>3.155.920</b>	<b>3.658.770</b>	<b>3.562.613</b>	<b>96.157</b>	
22			<b>BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO</b>	<b>1.897.318</b>	<b>2.111.243</b>	<b>2.004.655</b>	<b>106.588</b>	
23			<b>PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL</b>	<b>569.672.860</b>	<b>570.582.344</b>	<b>567.652.956</b>	<b>2.929.388</b>	
	01		Prestaciones Previsionales	569.223.302	570.132.786	567.222.777	2.910.009	
		001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	559.264.855	559.632.175	557.145.673	2.486.502	
		002	Bonificación	22.000	22.000	22.001	-1	
		003	Bono de Reconocimiento	3.230.202	3.230.202	2.799.983	430.219	

24 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

25 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2007

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

**Cuadro 4**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007**  
**Información Consolidada Programas 01 y 02**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>24</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>25</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>26</sup> (M\$)	Notas	
24		006	Asignación por Muerte	865.429	865.429	872.141	-6.712		
		009	Bonificaciones de Salud	5.840.816	6.382.980	6.382.979	1		
		02	Prestaciones de Asistencia Social	449.558	449.558	430.179	19.379		
		001	Asignación Familiar	449.008	449.008	430.179	18.829		
		006	Subsidios Y Licencias Maternales	550	550	0	550		
			<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>96.536.348</b>	<b>102.536.146</b>	<b>99.836.803</b>	<b>2.699.343</b>		
		01	Al Sector Privado	1.171.455	1.541.701	1.538.281	3.420		
		453	Ubicación Menores, Ancianos e Incapacitados	425.418	425.418	424.828	590		
		454	Colonias Veraniegas	4.211	4.211	4.186	25		
		456	Cotización Isapres	741.826	741.826	739.021	2.805		
		461	Centros de Salud Capredena	0	370.246	370.246	0		
		02	Al Gobierno Central	3.925.679	4.306.414	4.052.489	253.925		
		001	Fondo Nacional de Pensiones Asistenciales	3.668.579	4.034.314	3.753.942	280.372		
		002	Fondo de Medicina Curativa	0	0	0	0		
		003	Fondo Nacional de Salud	257.100	272.100	298.547	-26.447		
		03	A Otras Entidades Públicas	91.439.214	96.688.031	94.246.033	2.441.998		
		268	Aporte Capredena Fondo Desahucio	2.197.116	2.207.583	2.224.102	-16.519		
		269	Aporte Capredena Fondo Revalorizador Pensión	228.347	233.252	235.993	-2.741		
		270	Aporte Fiscal Fondo Desahucio	1.519.159	1.519.159	1.538.208	-19.049		
		271	Aporte Fiscal Fondo Revalorización Pensión	4.379.552	4.379.552	4.490.990	-111.438		
		273	Fondo Auxilio Social	14.230.005	14.230.005	14.230.006	-1		
		274	Fondo de Desahucio	24.396.448	24.451.282	22.633.720	1.817.562		
		275	Fondo Revalorizador de Pensiones	3.797.895	3.805.689	3.844.867	-39.178		
		277	Fondos de Salud de las FF.AA.	29.068.192	29.239.009	28.425.647	813.362		
		322	Aporte Fiscal Extraordinario Fondo Desahucio	11.622.500	16.622.500	16.622.500	0		
	25			<b>INTEGROS AL FISCO</b>	<b>917.262</b>	<b>917.262</b>	<b>55.566</b>	<b>861.696</b>	
		99		Otros Integros al Fisco	917.262	917.262	55.566	861.696	
	29			<b>ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</b>	<b>276.164</b>	<b>276.164</b>	<b>269.493</b>	<b>6.671</b>	
		03		Vehículos	12.834	12.834	12.056	778	
	04		Mobiliario y Otros	11.775	13.775	14.238	-463		
	05		Maquinas y Equipos	4.906	20.906	16.135	4.771		
	06		Equipos Informáticos	178.017	110.017	126.092	-16.075		
	07		Programas Informáticos	68.632	118.632	100.972	17.660		
30			<b>ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>967.330</b>	<b>3.340.082</b>	<b>3.340.082</b>	<b>0</b>		

**Cuadro 4**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007**  
**Información Consolidada Programas 01 y 02**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>24</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>25</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>26</sup> (M\$)	Notas
	01		Compra de Títulos y Valores	967.330	3.340.082	3.340.082	0	
<b>32</b>			<b>PRESTAMOS</b>	<b>12.085.798</b>	<b>12.085.798</b>	<b>12.084.989</b>	<b>809</b>	
	01		Asistencia Social	480.414	480.414	479.607	807	
	05		Médicos	11.605.384	11.605.384	11.605.382	2	
<b>34</b>			<b>SERVICIO DE LA DEUDA</b>	<b>100.550</b>	<b>3.044.582</b>	<b>3.044.582</b>	<b>0</b>	
	07		Deuda Flotante	100.550	3.044.582	3.044.582	0	
<b>35</b>			<b>SALDO FINAL DE CAJA</b>	<b>150.000</b>	<b>567.561</b>	<b>5.511.941</b>	<b>-4.944.380</b>	

**Cuadro 4**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007**  
**Programa 01 Caja de Previsión de la Defensa Nacional**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>27</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>28</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>29</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	<b>684.732.399</b>	<b>694.766.661</b>	<b>693.323.466</b>	<b>1.443.195</b>	1
<b>04</b>			<b>IMPOSICIONES PREVISIONALES</b>	<b>104.750.356</b>	<b>105.634.147</b>	<b>105.071.097</b>	<b>563.050</b>	2
	01		Aporte del Empleador	60.270	60.270	24.060	36.210	
	02		Aporte del Trabajador Fondo de Pensiones	104.690.086	105.573.877	105.047.037	526.840	
<b>05</b>			<b>TRANSFERENCIAS</b>	<b>449.558</b>	<b>449.558</b>	<b>397.954</b>	<b>51.604</b>	3
	02		Del Gobierno Central	449.558	449.558	397.954	51.604	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía	449.558	449.558	397.954	51.604	
<b>06</b>			<b>RENTAS DE LA PROPIEDAD</b>	<b>34.102</b>	<b>34.102</b>	<b>31.857</b>	<b>2.245</b>	
<b>07</b>			<b>INGRESOS DE OPERACION</b>	<b>209.605</b>	<b>484.605</b>	<b>495.181</b>	<b>-10.576</b>	
<b>08</b>			<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>32.147.893</b>	<b>32.147.893</b>	<b>31.186.525</b>	<b>961.368</b>	4
	04		Fondos de Terceros	26.678.548	26.678.548	24.527.488	2.151.060	
	99		Otros	5.469.345	5.469.345	6.659.037	-1.189.692	
<b>09</b>			<b>APORTE FISCAL LIBRE</b>	<b>546.583.463</b>	<b>552.177.427</b>	<b>552.177.427</b>	<b>0</b>	
	01		Libre	546.583.463	552.177.427	552.177.427	0	
<b>10</b>			<b>VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</b>	<b>2.639</b>	<b>2.639</b>	<b>1.962</b>	<b>677</b>	
	99		Otros Activos no Financieros	2.639	2.639	1.962	677	
<b>12</b>			<b>RECUPERACION DE PRESTAMOS</b>	<b>454.783</b>	<b>454.783</b>	<b>579.956</b>	<b>-125.173</b>	5
	01		De Asistencia Social	454.783	454.783	579.956	-125.173	
<b>15</b>			<b>SALDO INICIAL DE CAJA</b>	<b>100.000</b>	<b>3.381.507</b>	<b>3.381.507</b>	<b>0</b>	
			<b>GASTOS</b>	<b>684.732.399</b>	<b>694.766.661</b>	<b>693.323.466</b>	<b>1.443.195</b>	6
<b>21</b>			<b>GASTOS EN PERSONAL</b>	<b>3.155.920</b>	<b>3.658.770</b>	<b>3.562.613</b>	<b>96.157</b>	
<b>22</b>			<b>BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO</b>	<b>1.896.465</b>	<b>2.110.155</b>	<b>2.003.783</b>	<b>106.372</b>	
<b>23</b>			<b>PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL</b>	<b>563.832.044</b>	<b>564.199.364</b>	<b>561.269.977</b>	<b>2.929.387</b>	7
	01		Prestaciones Previsionales	563.382.486	563.749.806	560.839.798	2.910.008	
		001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	559.264.855	559.632.175	557.145.673	2.486.502	
		002	Bonificación	22.000	22.000	22.001	-1	
		003	Bono de Reconocimiento	3.230.202	3.230.202	2.799.983	430.219	
		006	Asignación por Muerte	865.429	865.429	872.141	-6.712	
	02		Prestaciones de Asistencia Social	449.558	449.558	430.179	19.379	
		001	Asignación Familiar	449.008	449.008	430.179	18.829	

27 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

28 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2007

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

**Cuadro 4**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007**  
**Programa 01 Caja de Previsión de la Defensa Nacional**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>27</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>28</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>29</sup> (M\$)	Notas
		006	Subsidios Y Licencias Maternales	550	550	0	550	
<b>24</b>			<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>114.071.580</b>	<b>119.900.561</b>	<b>117.111.949</b>	<b>2.788.612</b>	8
	01		Al Sector Privado	1.171.455	1.541.701	1.538.281	3.420	
		453	Ubicación Menores, Ancianos e Incapacitados	425.418	425.418	424.828	590	
		454	Colonias Veraniegas	4.211	4.211	4.186	25	
		456	Cotización Isapres	741.826	741.826	739.021	2.805	
		461	Centros de Salud Capredena	0	370.246	370.246	0	
	02		Al Gobierno Central	22.516.801	22.897.536	22.449.854	447.682	
		001	Fondo Nacional de Pensiones Asistenciales	3.668.579	4.034.314	3.753.942	280.372	
		002	Fondo de Medicina Curativa	18.591.122	18.591.122	18.397.365	193.757	
		003	Fondo Nacional de Salud	257.100	272.100	298.547	-26.447	
	03		A Otras Entidades Públicas	90.383.324	95.461.324	93.123.814	2.337.510	
		268	Aporte Capredena Fondo Desahucio	2.197.116	2.207.583	2.224.102	-16.519	
		269	Aporte Capredena Fondo Revalorizador Pensión	228.347	233.252	235.993	-2.741	
		270	Aporte Fiscal Fondo Desahucio	1.519.159	1.519.159	1.538.208	-19.049	
		271	Aporte Fiscal Fondo Revalorización Pensión	4.379.552	4.379.552	4.490.990	-111.438	
		273	Fondo Auxilio Social	14.230.005	14.230.005	14.230.006	-1	
		274	Fondo de Desahucio	24.396.448	24.451.282	22.633.720	1.817.562	
		275	Fondo Revalorizador de Pensiones	3.797.895	3.805.689	3.844.867	-39.178	
		277	Fondos de Salud de las FF.AA.	28.012.302	28.012.302	27.303.428	708.874	
		322	Aporte Fiscal Extraordinario Fondo Desahucio	11.622.500	16.622.500	16.622.500	0	
<b>25</b>			<b>INTEGROS AL FISCO</b>	<b>917.262</b>	<b>917.262</b>	<b>55.566</b>	<b>861.696</b>	
	99		Otros Integros al Fisco	917.262	917.262	55.566	861.696	
<b>29</b>			<b>ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</b>	<b>276.164</b>	<b>276.164</b>	<b>269.493</b>	<b>6.671</b>	
	03		Vehículos	12.834	12.834	12.056	778	
	04		Mobiliario y Otros	11.775	13.775	14.238	-463	
	05		Maquinas y Equipos	4.906	20.906	16.135	4.771	
	06		Equipos Informáticos	178.017	110.017	126.092	-16.075	
	07		Programas Informáticos	68.632	118.632	100.972	17.660	
<b>32</b>			<b>PRESTAMOS</b>	<b>480.414</b>	<b>480.414</b>	<b>479.607</b>	<b>807</b>	
	01		Asistencia Social	480.414	480.414	479.607	807	
<b>34</b>			<b>SERVICIO DE LA DEUDA</b>	<b>2.550</b>	<b>2.940.778</b>	<b>2.940.778</b>	<b>0</b>	
	07		Deuda Flotante	2.550	2.940.778	2.940.778	0	
<b>35</b>			<b>SALDO FINAL DE CAJA</b>	<b>100.000</b>	<b>283.193</b>	<b>5.629.700</b>	<b>-5.346.507</b>	

---

## **Análisis del Comportamiento Presupuestario Año 2007 a nivel de Subtítulos del Programa 01**

### Ingresos Presupuestarios:

1. Ingresos Presupuestarios: El presupuesto vigente del Programa 01 incorpora las modificaciones tramitadas e informadas por la DIPRES, que ascienden a M\$ 10.034.262.-, cifra que representa el 1,47% del presupuesto inicial. El incremento del presupuesto inicial corresponde principalmente al aporte fiscal extraordinario otorgado al Fondo Desahucio de M\$ 5.000.000.- para financiar los pagos de Desahucio y de M\$ 3.281.507.- de Saldo Inicial de Caja.  
La ejecución muestra un menor ingreso de M\$ 1.443.195.-, equivalente al 0,21% del presupuesto vigente al 31 de Diciembre del 2007. Esta menor ejecución se explica principalmente por un menor ingreso por imposiciones y una menor recuperación de Otros Ingresos Corrientes correspondientes a Integros al Fisco.
2. Imposiciones Previsionales: Se verifica una menor ejecución en el subtítulo de Imposiciones Previsionales de M\$ 563.050.-. Este menor ingreso obtenido al 31 de diciembre de 2007, en relación al presupuesto vigente, corresponde principalmente a menores imposiciones para los Fondos de Desahucio y de Salud originadas por los imponentes de Servicio Activo y pensionados, que las proyectadas en la formulación presupuestaria del periodo.
3. 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 2007.
4. Otros Ingresos Corrientes: Este Subtítulo presenta un menor ingreso de (M\$ 961.368.-), lo cual se explica por una menor recuperación de Préstamos del Fondo Medicina Curativa y un menor ingreso por Integros al Fisco.
5. Recuperación de Préstamos: El mayor ingreso que muestra la ejecución de este Subtítulo de ingreso en M\$ 125.173.-, corresponde a la mayor recuperación por Préstamos de Asistencia Social en el periodo.

### Gastos Presupuestarios:

6. Gastos Presupuestarios: El presupuesto inicial de gastos fue aumentado en M\$ 10.034.262.-, afectando principalmente los subtítulos de Transferencias Corrientes en (M\$ 5.828.981.-) por aumento de la Asignación Aporte Extraordinario al Fondo de Desahucio en M\$ 5.000.000.-, Centros de Salud Capredena por M\$ 370.246.- (Ley 20.212 / 2007) y el Subtítulo de Deuda Flotante por M\$ 2.938.228.- por los gastos devengados al 31.12.2006 y pagados durante el año 2007.  
La ejecución a Diciembre de 2007 muestra menores gastos por M\$ 1.443.195.- equivalente al 0,21% de desviación respecto del presupuesto vigente a esa misma fecha, que corresponden fundamentalmente a las desviaciones que se observan en los Subtítulos e Ítem que se indican a continuación:
7. Prestaciones de Seguridad Social: El menor gasto que presenta este Subtítulo se explica principalmente por un menor gasto en Jubilaciones, Pensiones y Montepíos de M\$ 2.486.502.-

---

equivalente al 0,5% del presupuesto vigente al 31 de Diciembre del año 2007, por efecto de un menor ingreso de pensionados al sistema que los proyectados en la formulación del presupuesto.

8. Transferencias Corrientes: La menor ejecución que muestra este gasto, al 31 de diciembre de 2007 de M\$ 2.788.612.-, se explica principalmente por una menor transferencia a Otras Entidades Públicas, originada por una disminución en las cotizaciones para el Fondo de Desahucio y las cotizaciones para los Fondos de Salud de las FF. AA.

**Cuadro 4**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007**  
**Programa 02 Fondo de Medicina Curativa**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>30</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>31</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>32</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	<b>19.618.273</b>	<b>22.944.413</b>	<b>23.743.704</b>	<b>-799.291</b>	1
<b>05</b>			<b>TRANSFERENCIAS</b>	<b>18.591.122</b>	<b>18.591.122</b>	<b>19.703.490</b>	<b>-1.112.368</b>	2
	02		Del Gobierno Central	18.591.122	18.591.122	19.703.490	-1.112.368	
		002	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	18.591.122	18.591.122	19.703.490	-1.112.368	
<b>06</b>			<b>RENTAS DE LA PROPIEDAD</b>	<b>149.151</b>	<b>213.119</b>	<b>223.287</b>	<b>-10.168</b>	3
<b>11</b>			<b>VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>828.000</b>	<b>3.850.000</b>	<b>3.526.755</b>	<b>323.245</b>	
	01		Venta de Títulos y Valores	828.000	3.850.000	3.526.755	323.245	
<b>15</b>			<b>SALDO INICIAL DE CAJA</b>	<b>50.000</b>	<b>290.172</b>	<b>290.172</b>	<b>0</b>	
			<b>GASTOS</b>	<b>19.618.273</b>	<b>22.944.413</b>	<b>23.743.704</b>	<b>-799.291</b>	4
<b>21</b>			<b>GASTOS EN PERSONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>22</b>			<b>BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO</b>	<b>853</b>	<b>1.088</b>	<b>872</b>	<b>216</b>	
<b>23</b>			<b>PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL</b>	<b>5.840.816</b>	<b>6.382.980</b>	<b>6.382.979</b>	<b>1</b>	
	01		Prestaciones Previsionales	5.840.816	6.382.980	6.382.979	1	
		009	Bonificaciones de Salud	5.840.816	6.382.980	6.382.979	1	
<b>24</b>			<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>1.055.890</b>	<b>1.226.707</b>	<b>1.122.219</b>	<b>104.488</b>	
	03		A Otras Entidades Públicas	1.055.890	1.226.707	1.122.219	104.488	
		277	Fondos de Salud de las FF.AA.	1.055.890	1.226.707	1.122.219	104.488	
<b>30</b>			<b>ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>967.330</b>	<b>3.340.082</b>	<b>3.340.082</b>	<b>0</b>	
	01		Compra de Títulos y Valores	967.330	3.340.082	3.340.082	0	
<b>32</b>			<b>PRESTAMOS</b>	<b>11.605.384</b>	<b>11.605.384</b>	<b>11.605.382</b>	<b>2</b>	
	05		Médicos	11.605.384	11.605.384	11.605.382	2	
<b>34</b>			<b>SERVICIO DE LA DEUDA</b>	<b>98.000</b>	<b>103.804</b>	<b>103.804</b>	<b>0</b>	
	07		Deuda Flotante	98.000	103.804	103.804	0	
<b>35</b>			<b>SALDO FINAL DE CAJA</b>	<b>50.000</b>	<b>284.368</b>	<b>1.188.366</b>	<b>-903.998</b>	

**Análisis del Comportamiento Presupuestario Año 2007 a nivel de Subtítulos del Programa 02**

Ingresos Presupuestarios:

1. Ingresos Presupuestarios: El presupuesto final de ingresos del Programa 02 de Medicina Curativa con respecto al presupuesto inicial se incrementa en M\$ 3.326.140.- equivalente a un 16,95%, derivado principalmente de la incorporación al presupuesto de Venta de Activos Financieros por M\$ 3.022.000.-.

30 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

31 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2007

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

---

La Ejecución del presupuesto presenta un mayor ingreso de M\$ 799.291.-, equivalente a un 3,37% con respecto al presupuesto vigente al 31 de Diciembre del 2007, lo que se explica principalmente por un mayor ingreso por Transferencias Corrientes provenientes del Programa 01 Capredena y un menor ingreso por Venta de Títulos y Valores.

2. Transferencias Corrientes: Corresponde al traspaso desde el Fondo Común de Beneficios de CAPREDENA de las cotizaciones, recuperaciones de préstamos, aporte fiscal y aportes del Fondo Solidario. La variación que presenta de (M\$ 1.112.368.-), equivalente a un 5,98% del presupuesto vigente, corresponde fundamentalmente a un mayor ingreso por imposiciones al Fondo que las estimadas.
3. Rentas a la Propiedad: El mayor ingreso de este Subtítulo corresponde a un mayor ingreso por intereses generados en el mercado de capitales por inversiones de excedentes transitorios de fondos en relación al presupuesto vigente.

Gastos Presupuestarios:

4. Gastos presupuestarios: El presupuesto inicial de gastos fue aumentado en M\$ 3.326.140.-, afectando principalmente los subtítulos de Adquisición de Activos Financieros en M\$ 2.372.752.- y Bonificaciones de Salud en M\$ 542.164.-. La mayor ejecución que muestran los gastos con respecto al presupuesto vigente, se explica principalmente por el mayor Saldo Final de Caja.

## d) Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera								
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>33</sup>			Avance <sup>34</sup> 2007/ 2006	Notas	
			2005	2006	2007			
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[ N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes <sup>35</sup> / N° total de decretos modificatorios]*100	%	20,00	16,67	16,67	100	1	
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22) / Dotación efectiva <sup>36</sup> ]	M\$	16.274,13	16.583,25	18.075,55	109	2	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 24 <sup>37</sup> / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	M\$	2.564,79	2.549,92	1.765,65	69,24	3	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión <sup>38</sup> / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	0,67	0,0	0,0	0,0	4	

### Análisis del avance de los Indicadores de Gestión Financiera

1. Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes: Este indicador presenta el mismo nivel el año 2007 con respecto al año 2006, ya que de 12 decretos que modificaron el presupuesto institucional, 2 fueron requeridos por CAPREDENA mediante los cuales solo se solicitó reasignación presupuestaria, no significando un mayor presupuesto de gastos para el periodo.
2. Promedio del gasto de operación por funcionario: Se presenta un mejoramiento de este indicador debido a un mayor gasto de operación durante el año 2007 a pesar del aumento del número de funcionarios con respecto al año 2006 (Año 2006 = 296 y Año 2007 = 308). La dotación efectiva se ha determinado de acuerdo a lo definido por la Dirección de Presupuestos, en que no se considera como componente de la dotación efectiva aquellos cargos no vacantes en los cuales se ha nombrado un suplente (Año 2005= 15 , Año 2006= 18, Año 2007= 6).

33 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,079 para 2005 a 2007 y de 1,044 para 2006 a 2007.

34 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.

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

36 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. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

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

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

- 
3. Porcentaje del gasto en programas del Subtítulo 24 sobre el gasto de operación: Muestra una variación negativa con respecto al año 2006, por efecto de una disminución en las transferencias, dado un menor Aporte Fiscal Extraordinario para el Fondo de Desahucio, el cual alcanzó a M\$ 16.622.000 el año 2007, habiendo sido de M\$ 34.625.000 el año 2006.
  4. Porcentaje de gasto en estudios y proyectos sobre el gasto de operación: Este indicador no muestra variación el año 2007, por no contemplar recursos presupuestarios en los años 2006 y 2007 en el Subtítulo de Inversiones.

## e) Transferencias Corrientes<sup>39</sup>

<b>Cuadro 6</b>					
<b>Transferencias Corrientes - Informe Consolidado Programas 01 y 02</b>					
Descripción	Presupuesto Inicial 2007 <sup>40</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2007 <sup>41</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>42</sup>	Notas
TRANSFERENCIAS AL GOBIERNO CENTRAL	3.925.679	4.306.414	4.052.489	253.925	1
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	3.668.579	4.034.314	3.753.942	280.372	
Inversión Financiera	0	0	0	0	
Otros	257.100	272.100	298.547	-26.447	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	91.439.214	96.688.031	94.246.033	2.441.998	2
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	48.141.017	53.219.017	51.590.380	1.628.637	
Inversión Financiera	14.230.005	14.230.005	14.230.006	-1	
Otros <sup>43</sup>	29.068.192	29.239.009	28.425.647	813.362	
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>95.364.893</b>	<b>100.994.445</b>	<b>98.298.522</b>	<b>2.695.923</b>	

<b>Cuadro 6</b>					
<b>Transferencias Corrientes - Programa 01 Caja de Previsión de la Defensa Nacional</b>					
Descripción	Presupuesto Inicial 2007 (M\$)	Presupuesto Final 2007 (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia	Notas
TRANSFERENCIAS AL GOBIERNO CENTRAL	22.516.801	22.897.536	22.449.854	447.682	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	11.920.449	12.286.184	11.919.811	366.373	
Inversión Financiera	10.339.252	10.339.252	10.231.496	107.756	
Otros	257.100	272.100	298.547	-26.447	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	90.383.324	95.461.324	93.123.814	2.337.510	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	48.141.017	53.219.017	51.590.380	1.628.637	
Inversión Financiera	14.230.005	14.230.005	14.230.006	-1	
Otros	28.012.302	28.012.302	27.303.428	708.874	
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>112.900.125</b>	<b>118.358.860</b>	<b>115.573.668</b>	<b>2.785.192</b>	

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

40 Corresponde al aprobado en el Congreso.

41 Corresponde al vigente al 31.12.2007.

42 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

43 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

**Cuadro 6**  
**Transferencias Corrientes - Programa 02 Fondo de Medicina Curativa**

Descripción	Presupuesto Inicial 2007 (M\$)	Presupuesto Final 2007 (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia	Notas
TRANSFERENCIAS AL GOBIERNO CENTRAL	0	0	0	0	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	0	0	0	0	
Inversión Financiera	0	0	0	0	
Otros	0	0	0	0	
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS</b>	<b>1.055.890</b>	<b>1.226.707</b>	<b>1.122.219</b>	<b>104.488</b>	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	0	0	0	0	
Inversión Financiera	0	0	0	0	
Otros	1.055.890	1.226.707	1.122.219	104.488	
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>1.055.890</b>	<b>1.226.707</b>	<b>1.122.219</b>	<b>104.488</b>	

**Análisis de las Desviaciones Información Consolidada**

1. La variación que muestra el Presupuesto Final y la ejecución año 2007 para las Transferencias al Gobierno Central con respecto al Presupuesto Inicial corresponden principalmente a un incremento del Aporte al Fondo Nacional de Pensiones Asistenciales que debe realizar Capredena de acuerdo a las disposiciones legales vigentes. Este incremento es producto de una mayor recaudación de imposiciones provenientes del Sector Activo para el Fondo de Pensiones de esta Institución Previsional.
2. La diferencia entre el Presupuesto Final y la ejecución devengada al 31 de Diciembre del 2007 de M\$ 2.441.998.- para el Ítem Transferencias a Otras Entidades Públicas, se explica principalmente por una disminución en la Asignación Fondo de Desahucio por un menor ingreso por imposiciones previsionales para dicho Fondo y una disminución en la Asignación de Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas por una menor recaudación de imposiciones de salud de los pensionados adscritos a ese sistema de salud. La diferencia entre el Presupuesto Inicial y el Presupuesto vigente al 31.12.2007 de M\$ 5.248.817.- corresponde principalmente a un aumento en la asignación Aporte Fiscal Extraordinario del Fondo Desahucio por M\$ 5.000.000.-

## • Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007

### a) Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2007

Cuadro 7 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2007	Cumple SI/NO <sup>44</sup>	% Cumplimiento <sup>45</sup>	Notas
				2005	2006	2007				
Bonificaciones a los gastos de Salud.	Tiempo promedio para el pago de reembolsos diferidos por prestaciones de salud en Casa Matriz.	(Sumatoria de días hábiles para el pago de reembolsos por cada caso solicitados en la Casa Matriz por prestaciones de salud/Número de casos)	días	5 días	4 días	4 días	5 días	SI	136%	1
Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.	Enfoque Género: No Tiempo promedio de tramitación de certificados de imposiciones	Sumatoria días hábiles de trámite de cada certificado/Nº certificados emitidos en el periodo	días	8 días	9 días	10 días	10 días	SI	100%	2
Servicios financieros.	Enfoque Género: No Tiempo promedio de tramitación interna de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda (excluye el tiempo utilizado en la etapa de escrituración)	Sumatoria días de trámite interno de préstamos habitacionales (excluye el tiempo utilizado en la etapa de escrituración)/Nº préstamos habitacionales pagados en el periodo	días	50 días	54 días	43 días	55 días	SI	128%	3
Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.	Enfoque Género: No Porcentaje de respuesta a solicitudes de certificados de asignación familiar efectuadas por usuarios a través de Oficina de Informaciones respondidas en el plazo	(Nº de respuestas a solicitudes de certificados de asignación familiar con vencimiento en el mes efectuadas en el plazo/Nº de respuestas a solicitudes de certificados de asignación familiar con vencimiento en el mes)*100	%	93.8%	98.8%	99.8%	94.0%	SI	106%	4

44 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2007 es igual o superior a un 95% de la meta.

45 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2007 en relación a la meta 2007.

**Cuadro 7**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2007	Cumple SI/NO <sup>44</sup>	% Cumplimiento <sup>45</sup>	Notas
				2005	2006	2007				
Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.	Tiempo promedio de pago de devolución de imposiciones de desahucio	Sumatoria días de tramitación del pago de devolución de imposiciones de desahucio/Nº devoluciones de imposiciones del período	días	69 días	34 días	33 días	43 días	SI	131%	5
	Enfoque Género: No									
Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones	Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en el Área de Pensiones	(Nº usuarios satisfechos con la atención recibida en el Área de Pensiones/Total de usuarios encuestados en el Área de Pensiones)*100	%	90.49%	S.I.	92.21%	90.00%	SI	102%	6
	Enfoque Género: No									
Servicios financieros	Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en el Área de Préstamos	(Nº usuarios satisfechos con la atención recibida en el Área de Préstamos/Total de usuarios encuestados en el Área de Préstamos)*100	%	92.52%	S.I.	96.38%	90.00%	SI	107%	7
	Enfoque Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

**Notas:**

1. El sobre-cumplimiento observado, se debió a la no aplicación de los procesos asociados al control técnico-administrativo de la Unidad de Gestión de Auditoría Médica, durante los meses de enero a octubre. Dichos controles, que involucran mayores tiempos de tramitación, se comenzaron a aplicar, recién a fines del mes de noviembre del 2007.
2. En relación a este indicador, se informa que dado el comportamiento observado en el año 2007 para el proceso de Certificación de Imposiciones, no sería posible mejorar el resultado alcanzado, por lo tanto se excluye del formulario H para 2008. No obstante lo anterior, para el año 2008, se ha formulado un Convenio de Desempeño Colectivo, relacionado con el levantamiento del proceso completo de certificación (no sólo el asociado a imposiciones), lo que permitirá, a futuro, generar un indicador considerando la totalidad del proceso para todos los certificados que se emiten.
3. El sobre-cumplimiento observado, se debe principalmente a los siguientes factores: a) la modificación del procedimiento administrativo y a la generación de un acuerdo formal respecto de plazos entre el Subdepartamento de Préstamos Habitacionales y la Unidad de Garantía Hipotecaria, en términos de acotar el tiempo de tramitación de los expedientes habitacionales en aquellos casos en que se producen "Reparos Legales". Lo señalado anteriormente, se complementa con una mejora en el procedimiento de recepción de antecedentes, de modo de garantizar que el inicio de la tramitación del préstamo, se cuente con el total de los documentos

---

solicitados, al momento de comunicar la aceptación de la postulación al mismo. b) la disminución del número de casos tramitados mensualmente de préstamos con garantía hipotecaria, principalmente de Imponentes en Servicio Activo, debido a situaciones externas (ejemplo: no tramitación por parte de los Órganos competentes de las FF.AA.).

4. En relación a este indicador, se informa que dado el comportamiento observado en los últimos años, con la estabilización del proceso asociado, se estima que no sería posible obtener mejoras significativas en el resultado alcanzado, por lo tanto se excluyó del formulario H para 2008.
5. El sobre-cumplimiento observado, se habría producido por la mejora continua de los procesos y la disponibilidad presupuestaria, lo que ha permitido acortar los plazos de tramitación de las resoluciones. Tal es el caso, que para el año 2008 se rebajó la meta a alcanzar a 35 días promedio.
6. Este indicador presentó un excelente resultado, mejor que lo esperado (102% de cumplimiento). Sin embargo, por sugerencia de la DIPRES, para el año 2008 este indicador se reemplazará por el indicador "Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en Capredena", con una meta de un 92%. Lo anterior permitirá una apreciación global de la gestión institucional.
7. Este indicador presentó un excelente resultado, mejor que lo esperado (107% de cumplimiento). Sin embargo, por sugerencia de la DIPRES, para el año 2008 este indicador se reemplazará por el indicador "Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en Capredena", con una meta de un 92%. Lo anterior permitirá una apreciación global de la gestión institucional.

## b) Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 8 Otros indicadores de Desempeño año 2007							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2005	2006	2007	
Pago pensiones, desahucios y otras asign.	Capacidad de respuesta a solicitudes efectuadas por usuarios a través de Oficina de Informaciones	$(N^{\circ} \text{ resp a solicitudes con vcmtto en el mes, efectuadas en el plazo} / N^{\circ} \text{ resp a solicitudes con vcmtto en el mes}) \times 100$	%	90,71	96,00	99,31	
Pago pensiones, desahucios y otras asign.	Productividad mensual de los liquidadores de pensiones	Sumatoria ( $N^{\circ}$ primeros pagos de cada etapa del mes / $N^{\circ}$ liquidadores de la etapa)	índice	64,75	72,92	68,26	
Pago pensiones, desahucios y otras asign.	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de retiro	Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones de retiro / $N^{\circ}$ casos del primer pago de pensiones de retiro	día	48,49	46,14	57,76	1
Pago pensiones, desahucios y otras asign.	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepío	Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones de montepío / $N^{\circ}$ casos del primer pago de pensiones de montepío	día	53,69	51,78	56,92	2
Pago pensiones, desahucios y otras asign.	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 / $N^{\circ}$ de pagos de cuotas de funerales Casa Matriz con cheque.	día hábil	3,81	3,38	3,43	
Pago pensiones, desahucios y otras asign.	Tiempo promedio de tramitación de liquidación de bonos de reconocimiento	Sumatoria días de trámite liquidación bono / $N^{\circ}$ bonos pagados en el período	día	8,18	6,53	6,35	
Pago pensiones, desahucios y otras asign.	Tiempo promedio de tramitación del pago de desahucio	Sumatoria días de trámite de liquidación de desahucio / $N^{\circ}$ desahucios pagados del período	día	179,36	46,75	33,98	
Pago pensiones, desahucios y otras asign.	Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en el Área de Imponentes	$(N^{\circ} \text{ usuarios satisfechos con la atención recibida en el Área de Imponentes} / \text{total de usuarios encuestados en el Área de Imponentes}) \times 100$	%	94,20	s.i.	93,30	
Femenino				95,00		87,50	
Masculino				94,00		95,40	
Bonific. a los gastos en salud	Capacidad de respuesta a presentaciones escritas de usuarios sobre bonificaciones	$(N^{\circ} \text{ respuestas a consultas sobre bonificaciones en el mes} / \text{total solicitudes escritas sobre bonificaciones recibidas en el mes}) \times 100$	%	98,05	99,16	97,77	
Bonific. a los gastos en salud	Productividad en el pago de reembolsos inmediatos	$N^{\circ} \text{ reembolsos inmediatos} / N^{\circ} \text{ consultores}$	índice	216,26	178,53	194,67	
Bonific. a los gastos en salud	Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en el Área de Salud	$(N^{\circ} \text{ usuarios satisfechos con la atención recibida en el Área de Salud} / \text{total de usuarios encuestados en el Área de Salud}) \times 100$	%	93,80	s.i.	96,40	
Femenino				93,50		95,40	
Masculino				94,20		97,70	

**Cuadro 8**  
**Otros indicadores de Desempeño año 2007**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2005	2006	2007	
Servicios financieros	Porcentaje de atrasos en el pago a proveedores de salud con convenio	$(N^{\circ} \text{ liquidaciones pagadas a proveedores de salud que exceden el plazo convenido} / N^{\circ} \text{ total de liquidaciones pagadas a proveedores de salud}) \times 100$	%	0,38	2,27	1,82	
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	día	85	87	84	
Servicios financieros	Porcentaje de recuperación de la cobranza presupuestada	$(\text{Monto recaudado por préstamos Fondo Auxilio Social} / \text{Monto de recuperación programado}) \times 100$	%	99,84	99,86	99,82	
Servicios financieros	Porcentaje de recuperación de Préstamos del Fondo de Auxilio Social	$(\text{Monto recaudado por préstamos Fondo Auxilio Social} / \text{Saldo inicial cartera de deudas}) \times 100$	%	1,41	1,42	1,39	
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	día	6,59	6,46	5,51	
Programas de As. Social	Porcentaje de deserción en cursos de capacitación en técnicas básicas y oficios	$[1 - (\text{participantes que finalizan cursos} / \text{participantes que inician cursos})] \times 100$	%	7,91	4,54	3,70	
Programas de As. Social	Productividad mensual de asistentes sociales en atención de casos	N° consultas de asistente social / N° asistentes sociales	consulta	163,52	159,28	147,13	3
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	día	0,71	0,52	0,29	
Programas de As. Social	Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en el Área de Asistencia Social	$(N^{\circ} \text{ usuarios satisfechos con la atención recibida en el Área de Asistencia Social} / \text{Total usuarios encuestados en el Área de Asistencia Social}) \times 100$	%	93,10	s.i.	93,20	
Femenino				94,10		92,60	
Masculino				91,80		94,00	
Programas de As. Social	Porcentaje de beneficiarios satisfechos con cursos y/o talleres de desarrollo personal y recreación	$(N^{\circ} \text{ beneficiarios satisfechos con los cursos y/o talleres de desarrollo personal y recreación} / N^{\circ} \text{ beneficiarios encuestados que finalizaron los cursos y/o talleres de desarrollo personal y recreación}) \times 100$	%	98,17	98,42	97,59	
Femenino					98,11	97,99	
Masculino					99,35	95,12	
Programas de As. Social	Porcentaje de aporte de participantes a cursos de capacitación en técnicas básicas con financiamiento compartido	$(\text{Sumatoria aportado por los participantes} / \text{Sumatoria de los costos totales de los cursos}) \times 100$	%	52,30	41,96	36,81	4

**Cuadro 8**  
**Otros indicadores de Desempeño año 2007**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas	
				2005	2006	2007		
Programas de As. Social	Porcentaje de beneficiarios satisfechos con los cursos de capacitación en técnicas básicas y oficios con financiam compartido	$(N^{\circ} \text{ beneficiarios satisfechos con los cursos de capacitación} / N^{\circ} \text{ beneficiarios encuestados que finalizaron los cursos de capacitación}) \times 100$	%	95,92	100,00	98,65		
				Femenino	95,71	100,00	98,04	
				Masculino	96,10	100,00	99,17	
Programas de As. Social	Porcentaje de renovación de beneficiarios del programa de ubicación de menores, ancianos e incapacitados Casa Matriz	$(\text{Beneficiarios nuevos del programa de menores, ancianos e incapacitados Casa Matriz} / \text{Total de beneficiarios del programa en la Casa Matriz a diciembre del año anterior}) \times 100$	%	23,46	23,30	24,00		
Servicios financieros	Porcentaje de préstamos de asistencia social cursados a beneficiarios adultos mayores	$(\text{Préstamos as. social cursados a beneficiarios adultos mayores cuya edad sea igual o superior a 60 años} / \text{Préstamos as. social cursados durante el mes}) \times 100$	%	s.i.	52,02	53,36		
Servicios financieros	Tiempo promedio de respuesta de préstamos de auxilio social, Casa Matriz pensionados	$\text{Sumatoria días de respuesta de préstamos de auxilio, Casa Matriz pensionados} / N^{\circ} \text{ préstamos de auxilio pagados, Casa Matriz pensionados}$	día	1,39	1,26	1,57		
Prevención de Riesgos	Grado de cumplimiento de las actividades comprometidas en el Plan Anual de Higiene y Seguridad	$(N^{\circ} \text{ activid. ejecutadas en el Plan Anual de Higiene y Seguridad} / N^{\circ} \text{ activid. comprometidas}) \times 100$	%	96,77	92,19	86,05	5	
Administración de base de datos	Porcentaje de disponibilidad de los servicios de bases de datos de sistemas en producción	$[(\text{Horas totales de disponibilidad base datos} - \text{Horas de no disponibilidad base de datos no programadas}) / \text{Horas totales de disponibilidad base de datos}] \times 100$	%	99,56	99,22	99,99		
Administración de servidores	Porcentaje de disponibilidad de los servicios críticos	$[(\text{Horas totales de dispon servicios críticos} - \text{Horas de no dispon servicios críticos no programadas}) / \text{Horas totales de dispon servicios críticos}] \times 100$	%	99,94	99,99	99,99		
Formulación progr capacitación	Porcentaje de cobertura de la capacitación, de la dotación regida por el Estatuto Administrativo	$(N^{\circ} \text{ de personas capacitadas} / \text{promedio de dotación Estatuto Administrativo}) \times 100$	%	63,06	71,52	72,35		
Formulación progr capacitación	Grado de cumplimiento de las actividades comprometidas en el programa anual de capacitación	$(N^{\circ} \text{ de actividades iniciada la ejecución de capacitación} / N^{\circ} \text{ de actividades comprometidas según el mes de inicio}) \times 100$	%	88,89	77,55	93,75		

**Cuadro 8**  
**Otros indicadores de Desempeño año 2007**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2005	2006	2007	
Resp. a consultas reclamos, felicitac, suger y solicitudes formulados a través de los dispositivos de atención	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	día	1,12	1,19	2,02	6
Resp. a consultas reclamos, felicitac, suger y solicitudes formulados a través de los dispositivos de atención	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	día	7,31	4,09	7,70	7
Servicios personalizados a través del sitio web institucional	Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en el Sitio Web	(N° usuarios satisfechos con la atención recibida en los servicios personalizados del sitio web / total de usuarios encuestados) x 100	%	84,51	89,58	86,75	
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	%	10,14	21,11	28,72	
Control ejecución presupuestaria	Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total (devengados)	(Gasto de operación devengado / Gasto total devengado) x 100	%	0,69	0,70	0,81	8
Programa anual de compra de bienes y servicios	Porcentaje de cumplimiento de la Ejecución del Programa de Compra Anual (montos)	(Monto de compras y contrataciones ejecutadas a través del portal Chilecompra / Monto total de compras y contrataciones estimadas en Programa Anual de Compras a Ejecutar a través del portal Chilecompra) x 100	%	89,63	85,30	84,63	

Notas:

1. El incumplimiento de la meta (46 días promedio), se habría originado por la concentración de casos enviados por las Subsecretarías e Instituciones de las FF.AA., en los meses de abril y mayo, recibándose más de 1.300 trámites de pensiones de retiro, lo cual hizo imposible cumplir con los plazos esperados. Lo anterior también afectó el procesamiento de las pensiones de montepío, porque el equipo de trabajo es uno sólo.
2. El incumplimiento de la meta (54 días promedio), tendría las mismas causas que las explicadas en la Nota 1.
3. El incumplimiento de este indicador (meta de 164 consultas por asistente), obedeció a los bajos resultados de las Agencias de Valparaíso, Talcahuano, Punta Arenas y principalmente Valdivia,

---

donde los promedios de casos fluctuaron desde 100 a 152 casos por Asistente Social. En atención a tal situación, a contar del 2008, este indicador se hará transversal para cada Agencia Regional.

4. Respecto de este indicador (meta de un 40%), no hubo posibilidad de realizar mejoras, debido a que sólo en el mes de diciembre se obtuvo información de una parte importante de los cursos evaluados, cuyos resultados desfavorables incidieron en el resultado final. En el mes de diciembre se informó el resultado de 16 cursos finalizados (de un total de 34), 8 de los cuales registraron un aporte promedio de un 31,78% (Agencia de Valparaíso) y 4 con un 28,64% (Agencia de Iquique), lo cual incidió en que el indicador descendiera al 36,81% final.
5. El resultado 2007 se explica porque en el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes laborales desarrollado durante el año 2007, se consideraron algunas actividades que requirieron ser licitadas a través del portal de Chile Compra, pero por la no presentación de oferentes se declararon desiertas. Otras actividades no fueron posibles de considerar como realizadas por encontrarse en el 50% de ejecución al momento de realizar el informe final de Evaluación de Resultados del Plan Anual 2007 de Higiene y Seguridad, actividades que concluyeron a fines del mes de diciembre 2007 y durante los meses de Enero y Febrero del año 2008. No obstante, se cumplió la meta de 80% establecida por Sistema Higiene y Seguridad del PMG.
6. Respecto del dispositivo de atención E-mail o correo electrónico, la meta no se cumplió porque aún se está en proceso de aprendizaje del sistema de registro, lo cual se vio perjudicado por el aumento de los casos tramitados (meta de 1,5 días promedio). Para el 2008, se ajustará la meta a una estimación más realista, que considere el volumen de casos que se reciban y se realizará una capacitación a todos los funcionarios que responden por el espacio de atención e-mail, a fin de guiar y orientar respecto al procedimiento y plazos comprometidos. Se hace presente que dicho indicador tiene el carácter de transversal, ya que las respuestas son entregadas en la Casa Matriz (Departamentos Operativos) y en las Agencias Regionales.
7. En relación al dispositivo de atención Buzón de reclamos y sugerencias, se informa que la meta no se cumplió debido a la mayor complejidad de los casos tratados, lo que implicó mayor tiempo en la elaboración de las respuestas (meta de 5 días promedio). Por otra parte todos los casos se registran en un solo sistema, en el cual no era fácil discriminar en cual espacio de atención se estaba realizando los reclamos, sugerencias y felicitaciones, de manera de priorizar las solicitudes. Para el 2008, se realizará una capacitación a todos los funcionarios que responden por el espacio de atención Buzón de Reclamos y Sugerencias a fin de guiar y orientar respecto al procedimiento y plazos comprometidos. Se hace presente que dicho indicador considera los reclamos, sugerencias y felicitaciones se reciben a través de los Buzones de Reclamos y Sugerencias de la Casa Matriz y de las Agencias Regionales.
8. El incumplimiento de este indicador (meta de un 0,7%), se explica principalmente por un mayor gasto no previsto inicialmente en los subtítulos que componen los Gastos de Operación, siendo éstos adicionales a los gastos contemplados en el presupuesto inicial. Es así que, en Gastos en Personal, se tiene lo pagado en septiembre y diciembre por la Ley 20.212 (M\$97.721), el

---

incremento por suplencias (M\$76.000), el bono por incremento de IPC pagado en diciembre (M\$44.640), el bono por término de negociación pagado en diciembre (M\$49.140). Para el caso de los Bienes y Servicios de Consumo, se incrementó del presupuesto en el mes de septiembre, para la digitalización de la información de imposiciones previsionales, lo cual se devengó en el mes de diciembre (M\$208.000). Estos incrementos explican la desviación del indicador, y dado que los mayores gastos se generaron en parte por disposiciones externas a la institución, no se ve posible tomar medidas correctivas.

## • Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 9 Cumplimiento Programación Gubernamental 2007			
Objetivo <sup>46</sup>	Producto <sup>47</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>48</sup>
Desarrollar el Sistema de Cotizaciones de Salud, reemplazando el construido en Cobol, para actualizarlos a la plataforma de desarrollo Microsoft .NET en sus distintas funcionalidades	Actualización del Sistema de Cotizaciones de Salud	Bonificaciones a los gastos de Salud	<p>1º Trimestre: <b>NO REQUIERE EVALUACIÓN</b></p> <p>2º Trimestre: <b>MEDIO</b></p> <p>3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b></p> <p>4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b></p>
Normalizar según el Sistema Internacional de Certificación ISO 9001:2000 los Procesos de Planificación y Control de Gestión	Certificación, según la norma internacional ISO 9001:2000, del Proceso de Planificación y Control de Gestión	Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones	<p>1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b></p> <p>2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b></p> <p>3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b></p> <p>4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b></p>

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

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

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

- **Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)**

**Cumplimiento PMG 2007**

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Cumplimiento PMG 2007										Prioridad	Ponderador	Cumple
		Objetivos de Gestión												
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance												
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X					
Recursos Humanos	Capacitación				○							MEDIANA	8%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○							ALTA	15%	✓
	Evaluación de Desempeño					○						MEDIANA	8%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s					○						ALTA	15%	✓
	Gobierno Electrónico					○						MEDIANA	8%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión							○				ALTA	10%	✓
	Auditoria Interna							○				ALTA	10%	✓
	Gestión Territorial				○							MEDIANA	6%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público							○				MENOR	5%	✓
	Administración Financiero-Contable							○				ALTA	10%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género				○							MENOR	5%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%

Cumplimiento PMG años 2004 – 2006			
	2004	2005	2006
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	85%	100%	100%

---

## **Metas de Eficiencia Institucional Centros de Salud y Rehabilitación de CAPREDENA**

Mediante oficio ORD. N°896 de 18 de octubre de 2007, la Dirección de Presupuestos, instruye respecto de la aplicación de la Ley N°20.212 para los funcionarios de los Centros de Salud y Rehabilitación regidos por la Ley N°18.837, creándose una asignación por desempeño asociado al cumplimiento de Metas de Eficiencia Institucional.

En este ámbito, por la escasez de tiempo (2 meses) el año 2007, se trabajó en 2 objetivos asociados a Metas de Eficiencia Institucional, integrándose al personal afecto a la Ley N°18.837, a objetivos comprometidos en el contexto de los Convenios de Desempeño Colectivo conformado por los 7 funcionarios acogidos a este beneficio.

Tal es así, que se dio cumplimiento a los siguientes objetivos considerados Metas de Eficiencia Institucional:

- Mejorar la Gestión a nivel operativo, en las áreas de atención de público de los Centros de Salud Ambulatorios de CAPREDENA, a través de la homologación de procedimientos administrativos.
- Mejora la atención del servicio a nuestros usuarios, a través del estudio de satisfacción de los usuarios internos y externos del Centro de Salud Santiago.

## • Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 10 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2007				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>49</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>50</sup>
1. Asesorías	43	6	100%	6%
2. Gerencia General	8	3	100%	6%
3. Personal y Seguridad	84	3	100%	6%
4. Administración y Finanzas - Contabilidad	33	6	100%	6%
5. Centros de Salud y Rehabilitación	8	3	100%	6%
6. Servicios Generales - Compras y Contrataciones	25	3	100%	6%
7. Operaciones - Comunicaciones - Asistencia Social - Atención De Público	29	3	100%	6%
8. Pensiones	21	3	100%	6%
9. Imponentes	13	3	100%	6%
10. Salud	13	3	100%	6%
11. Préstamos	15	3	100%	6%
12. Agencia Iquique	11	3	100%	6%
13. Agencia Valparaíso	33	3	100%	6%
14. Agencia Talcahuano	14	3	100%	6%
15. Agencia Valdivia	11	3	100%	6%
16. Agencia Punta Arenas	7	3	100%	6%
<b>Porcentaje de Cumplimiento Global</b>	<b>368</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	

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

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

---

- **Anexo 8: Proyectos de Ley**

El Servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2007.