

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL

AÑO 2009

CAJA DE PREVISIÓN DE LA
DEFENSA NACIONAL
(CAPREDENA)

Av. Bulnes 102, (02) 4406600 – 4406800 – 4406900

www.CAPREDENA.cl

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2009.....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009.....	5
2.1.1. Resumen de Gestión Interna	11
3. Desafíos para el año 2010	15
4. Anexos.....	17
Anexo 1: Identificación de la Institución	19
Anexo 2: Recursos Humanos.....	24
Anexo 3: Recursos Financieros	30
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009.....	53
Anexo 5: Programación Gubernamental Pendiente hasta 22 de febrero en DIPRES	60
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009	61
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	62
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	63
Anexo 9: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.....	64

1. Presentación

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional, CAPREDENA, es un Servicio público descentralizado dependiente del Ministerio de Defensa en términos de funcionamiento administrativo y vinculados al Ministerio de Trabajo a través de la validación presupuestaria, cuya misión es administrar eficazmente y eficientemente el Sistema de Seguridad de las FF.AA. y usuarios de éste, entregando oportunamente y con equidad servicios previsionales de calidad, beneficios financieros para los imponentes, atención integral al pensionado en el área social y oferta en los servicios de salud adecuada a los requerimientos de sus clientes. Sus principales funciones son: Pago de Pensiones, Desahucio y Cuota Funeraria, Prestaciones de Salud, Pago de Bonificaciones de los Gastos en Salud, y Beneficios de Asistencia Social.

Para la realización de estas, contamos con una dotación efectiva de 401 funcionarios, distribuidos en la Casa Matriz ubicada en Santiago, sus Agencias en las ciudades de Iquique, Valparaíso, Talcahuano, Valdivia, Punta Arenas, y Oficinas Regionales en Arica, Antofagasta, Talca y Puerto Montt.

Nuestro principal cliente, es el personal pasivo de las Fuerzas Armadas, y sus cargas familiares, a ellos durante el año 2009 se les pagaron un total de 1.236.425 pensiones. Al mismo tiempo, forman parte de nuestros clientes el personal activo de las Fuerzas Armadas, de quienes recibimos y administramos sus cotizaciones previsionales.

Durante el año 2009, nuestra gestión se ha orientado a mejorar la cobertura y acceso a los Servicios institucionales. La atención a nuestros usuarios ha sido una preocupación constante, lo anterior se ha visto reflejado en la inauguración de una Oficina Regional de atención de público en la Ciudad de Talca; fortaleciendo la presencia del Servicio en la zona y contribuyendo a satisfacer en forma oportuna y personalizada las necesidades de nuestros usuarios de la región. Al mismo tiempo hemos realizado una serie de acciones de difusión y acercamiento a nuestros usuarios, que buscan facilitar su acceso a nuestros servicios, tales como las Oficinas móviles realizadas a lo largo del país.

Respecto a la gestión institucional, durante el año 2009 logramos la mantención de la certificación de los Sistemas de Planificación y Control de Gestión, Auditoría Interna, Evaluación del Desempeño y Capacitación. Asimismo, logramos la certificación del Sistema Integral de Información y Atención al Ciudadano, Compras y Contrataciones Públicas e Higiene, Seguridad y mejoramiento de Ambientes de Trabajo, todo ello en el marco de los procesos de modernización de la Gestión.

En el mismo período que informamos, nos convertimos en el sexto integrante de la Plataforma Gubernamental Integral de los Servicios Electrónicos del Estado, junto a Servicios Públicos como: Servicio de Impuestos Internos, Tesorería General de la República, Servicio de Registro Civil e

Identificación, Instituto de Previsión Social, y Ministerio de la Vivienda. Este hecho permite acceder y disponibilizar información vía Web generando la optimización de controles, lo anterior a su vez ocasiona una mejora en la oportunidad con que se entregan los servicios.

En el año 2009, comenzamos el proceso de incorporación de directivos mediante el sistema de Alta Dirección Pública, lo que nos permitirá proveer de los recursos humanos competentes para enfrentar las necesidades crecientes de la población que atiende esta Institución Previsional.

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

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

2. Resultados de la Gestión año 2009

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009

A continuación se presentan algunos de los aspectos más relevantes de la gestión realizada por esta Institución, durante el año 2009.

Clientes

Cobertura y acceso a los Servicios Institucionales

La gestión ha estado orientada a aumentar la cobertura y acceso a los Servicios Institucionales de los usuarios y usuarias, lo que se tradujo en la apertura de la Oficina Regional de Talca. En relación a los resultados en el ámbito de la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en el acceso a productos de la institución, se destaca la modificación de la forma de difusión de los beneficios de pensiones a las montepiadas de la región metropolitana, que por ubicación geográfica y edad requieren una entrega distinta, se realizaron 41 acciones de difusión de materias contempladas en el sistema previsional, a personal en servicio activo y en retiro, conforme a lo comprometido en las Metas Ministeriales.

Durante el año 2009 se implementó la Ley 20.285, de Transparencia de la Función Pública y de acceso a la información de la Administración del Estado, por lo anterior se elaboró y ejecutó un procedimiento para las solicitudes de acceso a la información pública, permitiendo responder 50 solicitudes de la ciudadanía. Finalmente, se redefinió la Carta de Derechos Ciudadanos de la Institución, estableciendo plazos más acotados para la entrega de respuestas a las solicitudes.

Atención al Usuario

Al igual que años anteriores se realizó una encuesta a fin de conocer el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios producto de la atención. El resultado alcanzó un porcentaje de satisfacción de 82.9% no logrando cumplir la meta establecida de un 93.7%, la cual durante el año 2008 alcanzó el 95.22% de satisfacción. La disminución, se explica por dos razones: la primera está vinculada con la suspensión masiva de 8.000 cargas familiares por incumplimiento de los requisitos establecidos en el Decreto Ley N° 150 cesando el pago de la asignación familiar y aguinaldo, además se suspendió la atención médica de aquellas cargas familiares pertenecientes a los sistemas de salud de las FF.AA. y se inició el cobro de los beneficios percibidos indebidamente. La segunda razón está asociada a un cambio en la metodología de la encuesta.

En el último trimestre del año 2009 se efectuó un estudio de perfil de usuarios, con el objeto de profundizar el conocimiento que se tiene de ellos y ellas, este estudio permitirá generar acciones tendientes a adecuar los espacios de atención a los distintos segmentos de públicos identificados.

Descentralización y Acciones de Coordinación con otros Servicios para una Atención Integral

A fin de acercar la Gestión de Capredena a los Pensionados a lo largo del país, y considerando la distribución geográfica de estos, se han realizado diversas iniciativas de acercamiento tales como, la realización de Oficinas móviles en 18 ciudades a lo largo del país, y la ejecución de charlas.

Pensiones

El Pago de Pensiones es el principal producto estratégico, lo que se refleja en el porcentaje del Presupuesto institucional asignado a este fin, alcanzando un 85% aproximado durante el año 2009.

Durante este el año se pagaron un total de 1.236.425 pensiones, con un promedio de 103.035 casos mensuales, el monto promedio mensual de las pensiones pagadas es de \$ 553.134, lo que corresponde a un gasto anual aproximado de MM\$671.554, su pago se efectúa a través de depósitos en cuentas bancarias 67,66% y pago en efectivo 32.34%.

El indicador de desempeño referido al tiempo promedio de tramitación de los primeros pagos de pensiones de retiro, tuvo un leve retroceso respecto al año anterior, aumentando el tiempo de tramitación desde 44 a 45 días. El número de casos se mantuvo bajo lo estimado, sin embargo los tiempos de tramitación se mantuvieron debido a que la Unidad involucrada participó en tareas extraordinarias relacionadas con el proceso de digitalización de documentos y microfichas.

El indicador "tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión", destaca su disminución en comparación con los resultados obtenidos el año 2008, evidenciando una baja desde 40,7 días promedio a 30,32 días promedio, superando ampliamente la meta de 38 días establecida para el 2009. El resultado es consecuencia de la gestión relativa al procesamiento de los resultados obtenidos de pareos masivos con el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCI) y del análisis de documentación devuelta por los Bancos pagadores de pensión, dentro del cual se incluye la revisión de cada caso a través del sistema de consulta en línea a la base de datos del SRCI, lo que permitió detectar fallecimientos con mayor anticipación. Al mismo tiempo, y a fin de aumentar los mecanismos de control, se realizó un pareo con el Servicio de Impuestos Internos, detectándose todos los casos de cargas familiares que no cumplen con los requisitos para el otorgamiento de asignación familiar, identificando un total de 1.422 casos irregulares. Producto de este control se logró la suspensión de un 92% de las asignaciones familiares irregulares informadas por el SII, es decir, 1.309 casos.

Imposiciones

El Pago de Desahucio representa el segundo producto estratégico para CAPREDENA, con un porcentaje del Presupuesto institucional aproximado de un 4,2%. Durante el año 2009 este Fondo registró un total de 1.892 pagos por concepto de Desahucios, lo que implicó desembolsos del orden de los MM\$36.284, más 1.320 devoluciones de imposiciones para aquellos imponentes que no

cumplieron los requisitos para acceder al beneficio anteriormente señalado, lo que representó un desembolso adicional de MM\$620.

Respecto al tiempo promedio de tramitación en el pago de los Desahucios, durante el 2009 alcanzó un promedio de 31,79 días, superando la meta establecida de 34 días. Sin embargo se observa un leve retroceso respecto al año anterior, debido a que el promedio alcanzado el 2008 fue de 30,83 días, lo que se explica por un aumento de un 3,38% en el número de casos de devolución de imposiciones de desahucio, producto que forma parte del mismo proceso de liquidación. En el indicador referido al tiempo promedio de pago de devolución de imposiciones para desahucio, se observó un descenso desde 31,32 días el 2008 a 29,31 días el año 2009, superando la meta establecida de 34 días.

Durante el año 2009 se pagaron 329 Bonos de Reconocimiento, lo que implicó un monto total de MM\$4.880. Se observó una mejora en los tiempos de tramitación, pasando de 7,6 días promedio en el 2008, a 6,4 días promedio el año 2009, superando la meta propuesta de 8 días. Esta mejora se debe a una readecuación del proceso administrativo para la revisión de los expedientes con que se liquidan los documentos valorados.

El proyecto de digitalización de la documentación histórica desarrollado el año 2008 e implementado el 2009, significó un apoyo para el respaldo de información, permitiendo la búsqueda de esta con las herramientas de Windows. En el futuro se espera optimizar el uso de la aplicación de búsqueda desarrollando la fase que permite transformar la información digitalizada en un base de datos.

Durante los últimos 4 años es importante destacar, en el área de imponentes los proyectos realizados de digitalización de la documentación de reconocimiento de años y de imposiciones, la implementación de las bases de registro de imposiciones y el desarrollo del sistema de registro y control de imposiciones del personal en servicio activo imponente de esta Institución. Este último consiste en una aplicación Web que permite a la Institución generar interoperabilidad con las diversas Instituciones de las fuerzas armadas con objeto que las áreas de personal de estas puedan ingresar en forma directa los registros de pago de imposiciones y reconocimiento de años, lo que genera un avance en el proceso gracias a una disminución de los plazos del proceso, como de la validación de los datos gracias a los controles automáticos realizados en el sistema. En la actualidad se encuentra en etapa de explotación del sistema, y existen diversos proyectos relacionados con objeto de poblar los datos históricos del registro y la automatización de procesos.

Beneficios Sociales y Financieros

Los beneficios sociales y financieros representan 3,22% del presupuesto institucional, convirtiéndolo en el tercer grupo de productos estratégicos para la organización.

Respecto de los Préstamos de Salud, el Fondo de Medicina Curativa cubrió 250.110 casos, que implicaron créditos por MM\$11.332. Dicho Fondo administró una cartera promedio de MM\$15.068 de la cual recuperó un promedio mensual de MM\$546 por concepto de dividendos. A este monto se

deben agregar los ítems de; traspaso por seguros complementario y desgravamen; abonos por pago deuda y bonificación extraordinaria, lo que sumado significa un total de MM\$931 de recuperación, que se traduce en una tasa de recuperación de 6,4%, ligeramente superior a la del 2008 que alcanzó el 6,1%, que se explica por mayores abonos directos a la cuenta corriente.

En relación a los préstamos del Fondo de Auxilio Social, se colocaron 816 préstamos habitacionales por un total de MM\$8.187 con un aumento del 19% en los montos respecto al año 2008. Lo anterior obedece a la optimización de la ejecución del presupuesto asignado, que permitió aumentar la cuantía relacionada con los préstamos vinculados a la adquisición de soluciones habitacionales. Las solicitudes de préstamos habitacionales concretaron un total de 402 préstamos por un monto aproximado de MM\$7.276, cuyo tiempo de tramitación alcanzó 39,07 días promedio, disminuyendo los plazos en un 6,9% respecto a la meta presupuestada para el año 2009. Con el propósito de brindar una mejor asistencia financiera a los Imponentes, el Consejo Directivo de la Institución acordó en Diciembre de 2009 aumentar el monto máximo del Préstamo Habitacionales a \$26.000.000, a partir de Enero de 2010, lo que implica un incremento de un 8.3% de los montos. Los préstamos para Ampliación experimentaron una contracción de un 26.5%, desde 98 casos el año 2008 a 72 casos el 2009. Para los préstamos de Reparación se presentó una disminución del 7.1%, desde 376 casos el año 2008 a 349 casos el 2009. Esto permitió brindar una oportuna asistencia financiera para mejorar las condiciones de habitabilidad de 421 familias.

En cuanto a los préstamos de auxilio (12.064 créditos, por un total de MM\$4.925), mantienen los tiempos de respuesta promedio a las solicitudes efectuadas, las que en el caso de imponentes activos, mejoró de 4,99 días el año 2008 a 4,8 días el año 2009. Cabe destacar el logro de un 100% de recuperación de la cobranza procesada por el fondo de Auxilio Social, el cual se ha mantenido constante desde el 2008.

La Institución, a través del Departamento de Asistencia Social, ha implementado variados Programas de Beneficios, a fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los usuarios con mayor vulnerabilidad social. A su vez se han realizado un conjunto de gestiones orientadas a la suscripción de "Convenios de Colaboración Mutua", entre los que sobresalen: Instituto de Normalización Previsional, Servicio Nacional de Turismo y Fondo Nacional de Discapacidad.

La gestión operacional de los beneficios sociales se puede resumir en 8.978 Préstamos de Asistencia Social, con un monto anual de MM\$618. Los Programas de Asistencia Social representaron un gasto anual de MM\$562, para 19.767 prestaciones y beneficios entregados.

Durante el año 2009 se lograron los compromisos de renovar a los beneficiarios del programa de menores, ancianos e incapacitados, alcanzando un resultado efectivo del 28,45%, superando la meta de un 27% establecida en los indicadores de desempeño para este año.

Sistema de Salud

El Sistema de Salud se encuentra integrado por el Fondo de Medicina Curativa, destinado a recaudar aportes por conceptos previsionales de salud para otorgar cobertura financiera a prestaciones asociadas a la recuperación de la salud, adicionalmente cuenta con un Seguro Complementario que permite el acceso al crédito, denominado Fondo Solidario, cubriendo siniestros de desgravamen y de bonificación complementaria a gastos generados por concepto de hospitalizaciones. Por otra parte el Sistema contempla una red de prestadores de salud entre los cuales se encuentran los Centros Salud de CAPREDENA. Durante el año 2009 se efectuó el estudio destinado a la generación de un Modelo de Sistema de Salud sustentable, cuyos resultados validaron el actual modelo de gestión en el sentido de otorgar sustentabilidad en el mediano plazo.

La situación actual del Fondo de Medicina Curativa es de equilibrio entre los montos recaudados y las bonificaciones entregadas. El número de cotizantes actuales es de 31.893 personas. Esta cifra posee una variación del -3,8% respecto al año 2008, la variación se explica por el decrecimiento de los imponentes dado principalmente por fallecimientos, sumado a los cambios de sistema de salud. Se estima que esta caída debería frenarse producto de la implementación del plan de captación de adherentes programado para el año 2010.

Las bonificaciones efectuadas por el Fondo de Medicina Curativa durante el año 2009 alcanzaron un total de 419.446 casos, con una variación de -10,75% respecto del 2008, explicado por decrecimiento de los imponentes afiliados al sistema de Salud. El monto involucrado alcanzó los MM\$ 5.093 para el año 2009 disminuyendo un 7,10% comparado con el año 2008. Por otra parte el Fondo Solidario entregó cobertura en 12.021 casos por concepto de Seguro de Desgravamen, que implicó desembolsos por MM\$1.804 cifras que comparadas con el año 2008 presentan una variación de 15,24%, explicada por casos rechazados por tener primas impagas al Seguro.

El indicador referido al tiempo promedio de pagos por concepto de reembolsos de gastos por prestaciones de salud presentó, para el año 2009 un promedió de 4,68 días, cifra ligeramente superior a la del año 2008, que promedió 4,58 días y que poseía una meta de 4,5 días, esta pequeña desviación se explica por un cambio de criterio que afectó el universo de casos que requerían reembolso, generando un menor número de casos pero incrementando su complejidad lo cual ha conllevado un mayor tiempo empleado en el análisis de la documentación presentada.

En relación del pago oportuno a proveedores de salud con convenio, se puede decir que se generó una mejora de los resultados ya que el año 2008 se pagaron dentro de los plazos establecidos un 88,14% de las liquidaciones y el año 2009 la cifra alcanzó al 93,64%. Esta mejora se explica por un ordenamiento de los procesos administrativos efectuados con la llegada de una nueva jefatura en la unidad en el mes de Abril de 2009.

Los principales logros, se encuentran asociados a la modificación efectuada en el Plan de Bonificaciones. En el transcurso de los dos últimos años se ha generado un inflexión en la curva de

financiamiento, logrando equiparar el gasto por concepto de bonificaciones (cobertura financiera) y los ingresos (aportes previsionales de salud), tendencia que debería mantenerse en el mediano plazo, si el escenario actual persiste. Como una medida de modernización al Plan de Bonificaciones entrará en operación el año 2010 el criterio de cobertura financiera asociada a diagnóstico (bonificación), para dos patologías que se encuentran asimiladas al Plan AUGE, que permitirá cubrir de mejor forma las necesidades de los usuarios. Por otra parte durante el presente año en Fondo ha logrado incrementar su liquidez en MM\$ 2.600 producto de la resolución de la demanda que existía en contra de Renta Nacional. Adicionalmente se han diseñado planes de acción tendientes en un sentido a la captación de adherentes (nuevos ingresos) y en otro a acciones vinculadas a la recuperación de deudas conforme la segmentación efectuada, los resultados de estas acciones podrán ser medidos el año 2010.

Un nuevo alcance en la transversalización del enfoque de género en CAPREDENA, fue la incorporación del objetivo específico en el área de salud, destacándose un estudio respecto a las prestaciones más frecuentes en la/s adulta/os mayores, usuaria/os del sistema de Salud CAPREDENA, con la finalidad de identificar alternativas de acción que den respuesta a las necesidades diferenciadas detectadas.

Durante el año 2009 se dio inicio a la preparación de los Centros de Salud, con miras a obtener la acreditación como prestadores de salud, de acuerdo a las normas del Sistema de Acreditación de la Superintendencia de Salud.

Los Centros de Salud de Santiago y Valparaíso han ampliado su oferta de prestaciones, adquiriendo un Densitómetro Óseo y dos Tomógrafos Helicoidales. Además en el Centro de Salud Valparaíso se materializó el traslado de la Unidad de Kinesiología, mejorando las condiciones de atención a los usuarios. En los Centros de Rehabilitación de La Florida y Limache, se puso énfasis en el mejoramiento de la infraestructura y tecnología, tendientes a la adecuación de los ambientes laborales y a una mejor atención a pacientes y familiares.

En materia de procesos, se destaca el desarrollo de una aplicación de Fichas Clínicas, donde se cuenta con la participación del DUOC UC, a través de un convenio de colaboración mutua.

En el Área Dental, junto con incorporarse nuevas especialidades (Implantología), la renovación del equipamiento ha jugado un rol fundamental a la hora de brindar mejores condiciones de trabajo a odontólogos y funcionarios, permitiendo de paso, incrementar la eficiencia y los estándares de atención hacia nuestros usuarios. Incorporación de los Centros de Salud a la Red de Salud Pública, destacando prestaciones en el área de la oftalmología e incrementando el número de camas disponibles en la red asistencial, contribuyendo de paso a disminuir los tiempos de espera en la hospitalización de pacientes, y suscripción de nuevos acuerdos con Universidades y

Establecimientos Educativos, en pos de servir como campo clínico a diversas carreras vinculadas al Área de la Salud.

2.1.1. Resumen de Gestión Interna.

Modernización Institucional

Gobierno Electrónico

CAPREDENA, durante los últimos años se ha preocupado de mejorar el acceso y la oportunidad de los servicios prestados, poniendo a disposición de nuestros/as usuarios/as una serie de trámites en línea, que se pueden realizar a través de la página Web o a través del sistema de Auto consultas, permitiendo un acceso rápido y reduciendo los tiempos de espera. Por lo anterior, el porcentaje de usuarios que se manifiestan satisfechos respecto de los servicios en línea del sitio Web el año 2009 alcanzó un 87,44% de los usuarios consultados, superando la meta comprometida de 85%.

Otro aspecto relevante se refiere al aumento del porcentaje de usuarios registrados en el sitio Web, respecto del total de pensiones vigentes, el cual alcanzo un 43,77%, superando la meta comprometida de un 38%, y experimentado una mejora considerable respecto al año 2008, en el que la cifra alcanzó un 35% con un incremento anual en la tasa promedio de penetración en los últimos tres años del 8%. En este último aspecto destaca el proyecto de autenticación de usuarios de los Servicios Web Institucional, esto ha permitido mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, producto de los mejores niveles de seguridad.

Durante el año 2009 se logró firmar el Convenio de Cooperación Gubernamental de la Plataforma Integral de los Servicios Electrónicos del Estado, que permite acceder y disponibilizar información con otros Servicios Públicos vía Web. Los Servicios Públicos que integran esta red al día de hoy son: Servicio de Impuestos Internos, Tesorería General de la República, Servicio de Registro Civil e Identificación, Instituto de Previsión Social, Ministerio de la Vivienda y CAPREDENA. Esta incorporación permitirá optimizar los controles sobre el otorgamiento de beneficios, lo que implicará mejorar la oportunidad en que se entreguen los servicios.

Políticas Funcionarias

La División Recursos Humanos durante este período ha dado pasos importantes en la incorporación de herramientas para mejorar la administración y transparentar la gestión del personal. Entre las actividades destacables cabe mencionar, la utilización del proceso de selección de personal para la Alta Dirección Pública, para el primer y segundo nivel jerárquico, con objeto de asegurar la incorporación en forma transparente y objetiva a los postulantes más capacitados, asegurándoles igualdad de condiciones en el desarrollo del proceso.

Por otra parte, es importante destacar la implementación del Código de Buenas Prácticas, éste ha fortalecido el cumplimiento de las prácticas laborales mediante el desarrollo de planes trienales, de

los cuales han surgido jornadas de reflexión con los funcionarios referentes al acoso sexual y laboral, además de la elaboración de procedimientos para generar las denuncia sobre estas materias. También cabe destacar la capacitación a los funcionarios en materias de derechos parentales.

La Vicepresidencia Ejecutiva ha realizado un fuerte hincapié en la gestión del personal de la Institución. Dentro de este marco se han realizado varios estudios de diagnóstico para conocer en profundidad los elementos más sensibles en los cuales colocar el énfasis de gestión. Entre estos se encuentra uno enmarcado en la identificación de los perfiles de cargos, que juega un papel trascendental en el diseño de competencias y planes de carrera funcional. Por otra parte se ha realizado un estudio sobre el Clima Organizacional, que se enfocó en la determinación de los aspectos cualitativos y cuantitativos de éste, con objeto de determinar las causas raíces de las problemáticas vigentes, las cuales han sido consideradas en los objetivos de reestructuración Institucional.

En lo referente a capacitación y profesionalización del personal, se logró un 90% de cobertura del personal capacitado durante el 2009, y un incremento de 32,7% en la cantidad de horas de capacitación, alcanzando un promedio de 13,8 hrs. por participante.

En materia de RR.HH. los Centros de Salud se incorporaron al Sistema de Alta Dirección Pública, con el nombramiento de su más alta jerarquía.

A fines del 2008, surgió el Comité Bipartito de Capacitación, con integrantes designados por la Vicepresidencia Ejecutiva y Asociación Nacional de Funcionarios de la Salud de CAPREDENA (ANFUSAC) – como instancia encargada de proponer a la Autoridad Superior del Servicio las diversas temáticas de capacitación, sobre la base de la respectiva detección de necesidades y del Presupuesto disponible para el Área.

Transparencia en Compras y Contrataciones Públicas

Durante el año 2009 se puso en operación la nueva plataforma de licitaciones Mercadopúblico, la cual representa una evolución de la plataforma transaccional de Compras Públicas de Chile, que obedece a un crecimiento exponencial de la cantidad de compradores y proveedores, así como a la sofisticación de las aplicaciones demandadas. Durante los años 2008 y 2009, 17 funcionarios del Departamento de Compras y Contrataciones de Casa Matriz y 9 funcionarios de los Centros de Salud acreditaron sus competencias ante la Dirección de Compras y Contratación Pública. Al mismo tiempo, se creó la Unidad de Gestión de Contratos, a fin de mejorar los controles existentes y dar cumplimiento a los lineamientos estratégicos establecidos por la Dirección de Compras y Contratación Pública.

Modernización de la Gestión

Sistema de Gestión de Calidad

En CAPREDENA desde el año 2006 se ha trabajado en la certificación paulatina de los sistemas PMG, conquistando año tras año todas las metas trazadas. En el mes de Octubre 2009 se consiguió la certificación exitosa de 3 nuevos sistemas, los cuales se incorporaron al Sistema de Gestión de Calidad, sumándose a los sistemas certificados en años anteriores. De esta forma, la situación de cada uno de los sistemas es la siguiente: año 2007 Certificación de los Sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna, año 2008 Certificación de los Sistemas de Evaluación del Desempeño y Capacitación, y año 2009 Certificación de los Sistemas de Compras y Contrataciones, Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, y SIAC.

Sistema de Incentivos Institucionales

Durante el año 2009, se dio cumplimiento exitoso tanto a los Programas de Mejoramiento de la Gestión, como a los Convenios de Desempeño Colectivo, logrando un 100% de cumplimiento.

Resultados de la Perspectiva Territorial

Se realizaron diferentes acciones tendientes a avanzar en la incorporación de la perspectiva territorial en sus productos estratégicos. En cuanto al diseño de éstos, destaca la aplicación de ajustes al instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios sociales que aplica el área de Asistencia Social, incorporándole una mirada territorial en cuanto a la asignación de mayores puntajes a los/as beneficiarios/as que viven en zonas rurales de nuestro país y a aquellos/as que tienen dificultades para acercarse a las dependencias tanto de la Casa Matriz como de las Agencias y Oficinas Regionales.

Para mejorar el acceso a nuestros productos estratégicos, se desarrollaron iniciativas como implementación de Oficinas Móviles en zonas alejadas de las Agencias Regionales y de la Casa Matriz, abarcando un total de 18 localidades del país, otorgando con ellas 531 atenciones y obteniendo en promedio un 99% de satisfacción de los/as usuarios/as asistidos con esta iniciativa. Se capacitó e incorporó a cinco Agrupaciones de Personal en Retiro de las Fuerzas Armadas en la emisión de Órdenes de Atención Médica en las regiones de Valparaíso, Biobío y la Araucanía, lo cual se traduce en que nuestros/as usuarios/as de las comunas de Quillota, Concepción, Chillán y Lautaro, podrán solicitar directamente este documento, mejorando el acceso al producto. En cuanto a la distribución de los productos estratégicos, es relevante mencionar que cuatro de nuestras cinco Agencias Regionales implementaron cursos y talleres de capacitación, beneficiando a un total de 59 usuarios/as.

En materia de complementariedad territorial destaca el fortalecimiento de las coordinaciones de trabajo con el CONACE de la Región de Tarapacá, el SENAMA de la Región de Valparaíso, del Biobío, de La Araucanía y de Los Ríos y finalmente con la DIBAM de la Región de Magallanes.

Todas estas instancias de trabajo conjunto permitieron la implementación de programas orientados a mejorar las competencias, conocimientos y la calidad de vida de nuestros/as usuarios/as.

3. Desafíos para el año 2010

Capredena enfrentará en los próximos años desafíos vinculados a aproximar su capacidad de generación de productos y servicios hacia sus usuarios conforme sus características, de tal forma de lograr un mayor bienestar. Este objetivo implicará efectuar desde estudios diagnósticos, evaluación de opciones, implementación y desarrollo de distintas iniciativas que implicaran intervenciones al interior de la Institución como también de los procesos, orientados a nuestros usuarios. A esta fecha se encuentran definidos los tópicos:

- 1.- Establecer un Modelo Integral de Atención al Cliente, en un periodo de 3 años. Para lo anterior se requiere durante el 2010 desarrollar un Diagnóstico para la implementación de un Plan de Desarrollo Integral para CAPREDENA.
- 2.- Implementación del Sistema de "Postulación de Préstamos Habitacionales a través de Internet", para los usuarios registrados en nuestro Sitio Web, el cual permitirá una mayor cobertura de nuestros servicios, evitando el traslado de los beneficiarios a las oficinas de la Institución y disminuir los tiempos de espera.
- 3.- Implementación de las actividades asociadas a la captación de adherentes y la concreción de actividades vinculadas a la recuperación de deuda del Fondo de Medicina Curativa, de tal forma que la tasa de desafiliación no supere el 3,8%.
- 4.- Detectar y tipificar la población vulnerable de la jurisdicción de la Casa Matriz, mediante la realización de un estudio de las características de ésta. El presupuesto asociado a este compromiso es de M\$30.000
- 5.- Dar cumplimiento a los compromisos establecidos a través de los Indicadores de Desempeño. Estos se señalan a continuación:

Nº	PRODUCTO AL QUE SE VINCULA		INDICADOR	META 2010
	ESTRATEGICO	ESPECIFICO		
1	Servicios Previsionales	Pago de Pensiones	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de retiro	45.00
2	Servicios Previsionales	Pago de Pensiones	Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión	32.00
3	Servicios Previsionales	Desahucio	Tiempo promedio de pago de desahucio	32.00

4	Servicios Previsionales	Certificado de Imposiciones	Tiempo promedio de tramitación de certificados de imposiciones	14.00
5	Sistema de Salud	Bonificaciones de Salud	Tiempo promedio para el pago de reembolsos diferidos por prestaciones de salud en Casa Matriz.	4.20
6	Servicios Financieros	Préstamo Habitacional	Tiempo promedio de tramitación de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda.	41.00
7	Servicios Sociales	Ayudas Sociales	Incremento de ayudas sociales otorgadas a través del Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados	3.50
8	Servicio al Cliente	Información sobre los requerimientos de los usuarios externos de la institución	Porcentaje de ciudadanos/as que se manifiestan satisfechos/as respecto de la atención recibida en CAPREDENA	90.00%

6.- Se elaborará un Plan de Fortalecimiento de la Gestión Interna, en un periodo de 3 años, que entre otras cosas permitirá aportar a la propuesta de una nueva Orgánica Institucional, nueva ley de planta y estudio de financiamiento de ésta.

7.- Dar cumplimiento a los Compromisos Gubernamentales, destacándose aquellos vinculados al Marco de Calidad establecido por la DIPRES.

8.- Desarrollar procesos exitosos de concursabilidad de los cargos de 2º jerárquico hasta completar el 100% de estos, designando a los funcionarios más idóneos para el desempeño de cada uno de los cargos involucrados.

9.- Lograr la acreditación de los Centros de Salud bajo el Sistema Nacional de Acreditación para los Prestadores de Salud. Los ámbitos a trabajar están vinculados a variados rubros, entre ellos, Recursos Humanos, Documentación e Infraestructura. (Convenio de Desempeño Colectivo y Metas de Eficiencia Institucional 2010).

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

- Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública (propuestas 2008, que fueron implementadas en 2009 y las propuesta del FMGP 2009,

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

- Misión Institucional

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional tiene como Misión administrar eficazmente y eficientemente el sistema de seguridad social de las FF.AA. y usuarios de este, entregando oportunamente y con equidad servicios previsionales de calidad, beneficios financieros para los imponentes, atención integral al pensionado en el área social y oferta en los servicios de salud adecuada a los requerimientos de sus clientes.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2009

Durante el año 2009, el presupuesto Institucional mantuvo su carácter de continuidad, lo que le permitió otorgar en forma adecuada y con la oportunidad requerida las prestaciones de seguridad social a sus beneficiarios.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Mejorar la administración del área previsional, optimizando la disponibilidad y acceso a la información que la sustenta e incorporando tecnologías que permitan la entrega correcta, oportuna y eficiente de los productos a nuestros usuarios.
2	Rediseñar el Sistema de Salud de CAPREDENA a objeto de contar con un Modelo de Sistema de Salud sustentable que integre armónicamente, tanto al Fondo de Medicina Curativa como a las Instalaciones de Salud de CAPREDENA, a través de la caracterización de la demanda directa actual y potencial de los Cotizantes Sistema de salud CAPREDENA, estudio del costo de las Prestaciones de la red propia y redefinición de la política de precios de sus servicios y la caracterización de la competencia en materia de seguro (Fondo de Salud CAPREDENA).
3	Optimizar la administración y ejecución de la cartera de servicios financieros, para mejorar oportunidad, acceso, cobertura y recuperación de los préstamos, a través de las acciones de cobranza sobre la cartera de deudas del Fondo de Auxilio Social, aumentando y optimizando los controles del proceso de préstamos, redefiniendo productos a objeto de optimizar la ejecución del presupuesto y el cierre de procesos de área y automatizando el proceso de pago de contribuciones por prestamos habitacionales a través del uso de la plataforma internet para su ejecución.
4	Diseñar programas de asistencia social focalizados en los beneficiarios en situación de vulnerabilidad social, basados en los resultados obtenidos de los estudios a realizar, orientados a identificar las principales dimensiones de vulnerabilidad de lo(a)s beneficiario(a)s de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional CAPREDENA y su nivel de graduación, lo que conllevará a una propuesta de adecuación del plan de beneficios y compensaciones existente en la Institución, y su respectiva proyección a mediano plazo con propuesta de beneficios y compensaciones para tal período.
5	Promover el Sistema Previsional de las FF.AA. en su personal activo y pasivo a través de la elaboración e implementación de un programa estratégico para la difusión de los servicios y posicionamiento de la marca CAPREDENA.

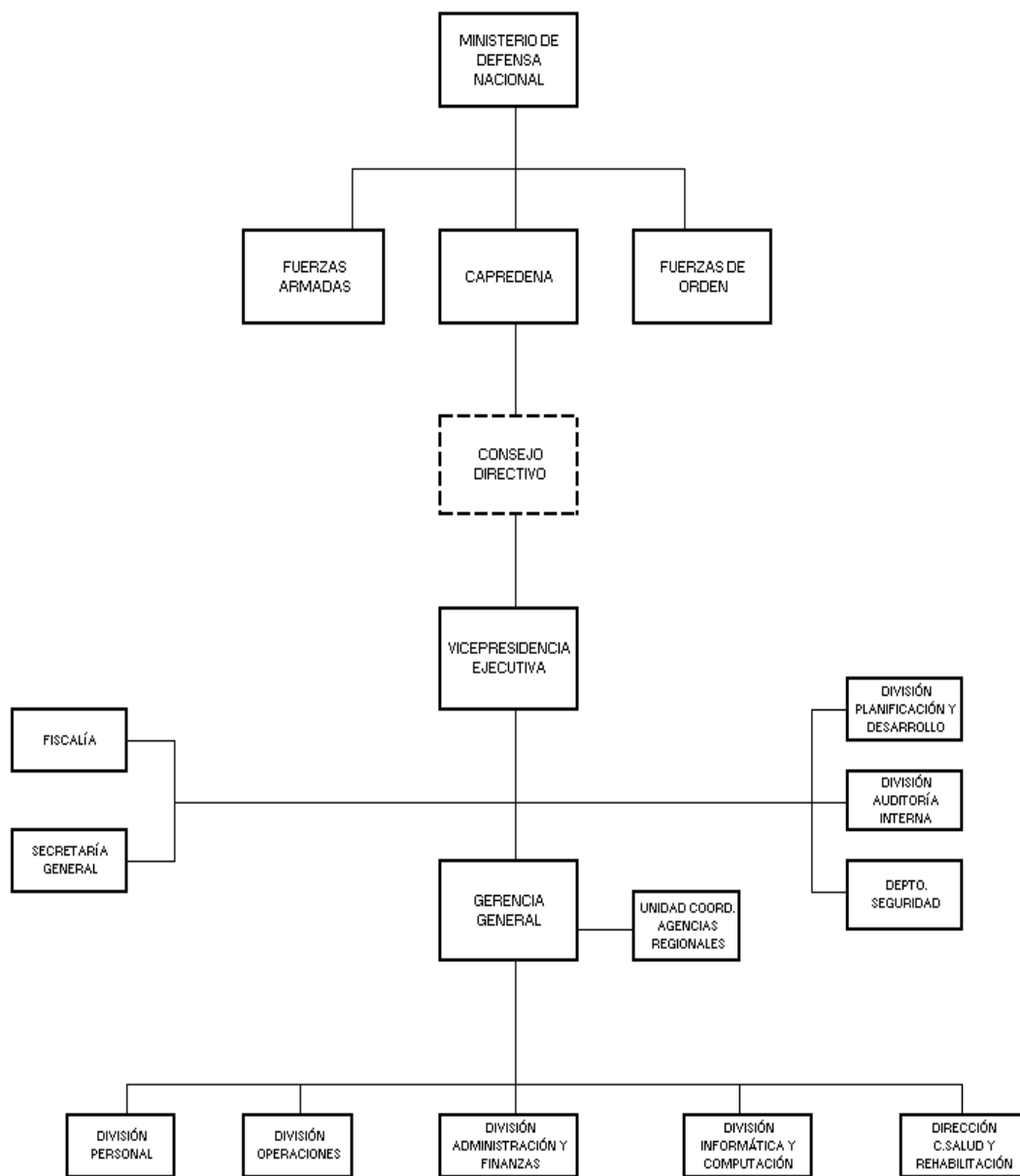
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
	<u>Servicios Previsionales</u>	
1	<ul style="list-style-type: none"> - Pensiones - Desahucio - Bono de Reconocimiento - Asignación por muerte - Asignaciones familiares - Devolución de imposiciones - Descuentos de terceros - Otros beneficios de baja cuantía o habitualidad (haber insoluto, anticipos, reconocimiento de años, etc.) 	1,5
	<u>Sistema de Salud</u>	
2	<ul style="list-style-type: none"> - Bonificaciones - Prestaciones de salud ambulatorias y hospitalarias - Seguro complementario del Fondo de Salud (bonificación complementaria de gastos de hospitalización que realiza al Fondo Solidario a los beneficiarios de éste) - Crédito Medicina Curativa 	2,5
	<u>Servicios Financieros</u>	
3	<ul style="list-style-type: none"> - Préstamo habitacional - Préstamo de auxilio - Préstamo de asistencia social - Préstamo por seguros asociados a préstamos habitacionales (desgravamen e incendios) - Préstamo por contribuciones - Préstamo de auxilio para salud (crédito financiero de consumo que debe ser recuperado) 	3,5
	<u>Servicios Sociales</u>	
4	<ul style="list-style-type: none"> - Ayudas complementarias - Cursos de Capacitación - Complementación de Salud (beneficio directo en dinero, no recuperable) - Otros Beneficios 	4,5

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Personal activo de las Fuerzas Armadas y demás imponentes señalados en el DFL. N°31 de 1.953, Ley N° 18.458 de 1.985 y sus cargas familiares.
2	Personal pasivo de las Fuerzas Armadas y sus Cargas. <ul style="list-style-type: none"> - Pensiones de retiro - Pensiones de montepíos - Cargas familiares - Retenciones Judiciales

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



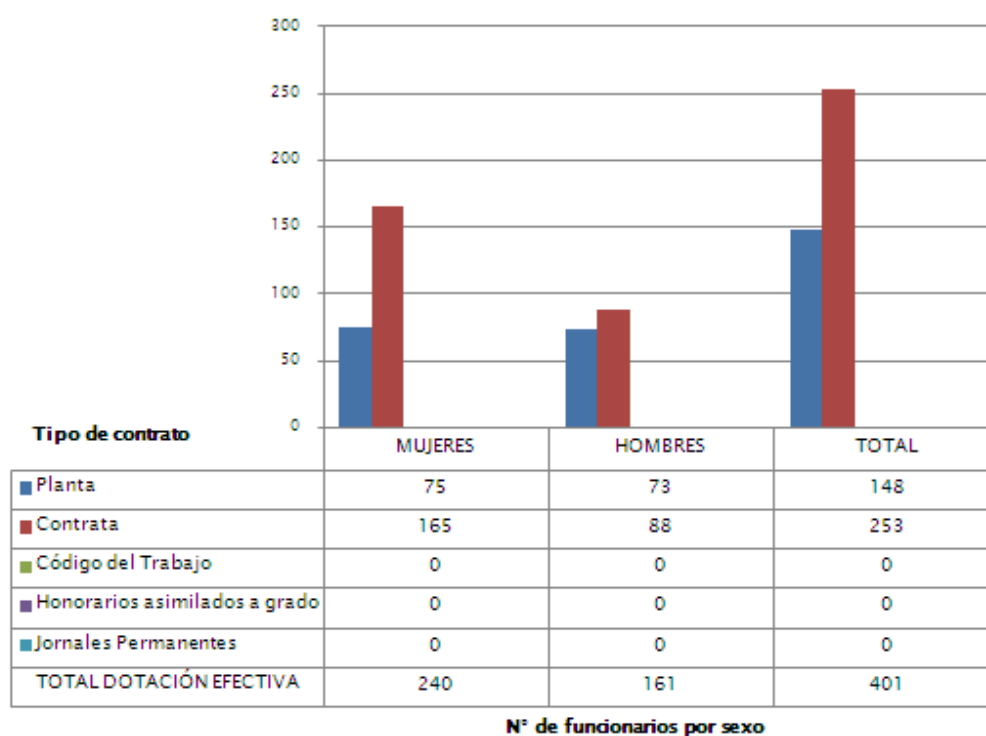
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Vicepresidente Ejecutivo	Patricio Coronado Rojo
Fiscal	Pedro Vidal Quijada
Gerente General	Luis Jara Lepe
Secretario General	César Rebolledo López
Jefe División Auditoría Interna	Juan Vargas Cordero
Jefa División Planificación y Desarrollo	Claudia Stenger Araneda
Jefe División Administración y Finanzas	Claudio Soto Vergara
Jefe División de Operaciones	Jorge Zúñiga Martínez
Director Centros de Salud y Rehabilitación	Carlos Fuentes Gajardo

Anexo 2: Recursos Humanos

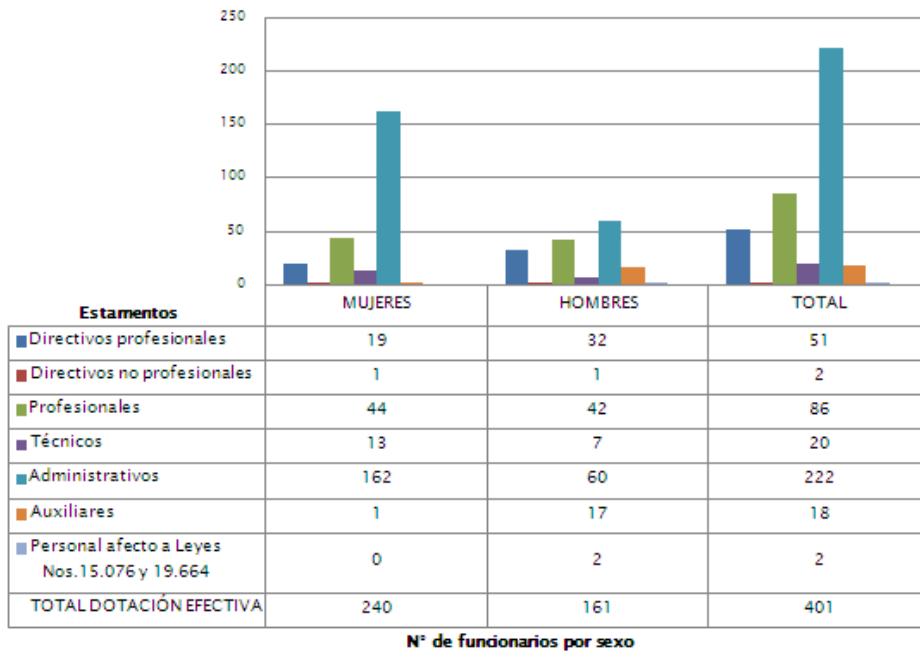
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

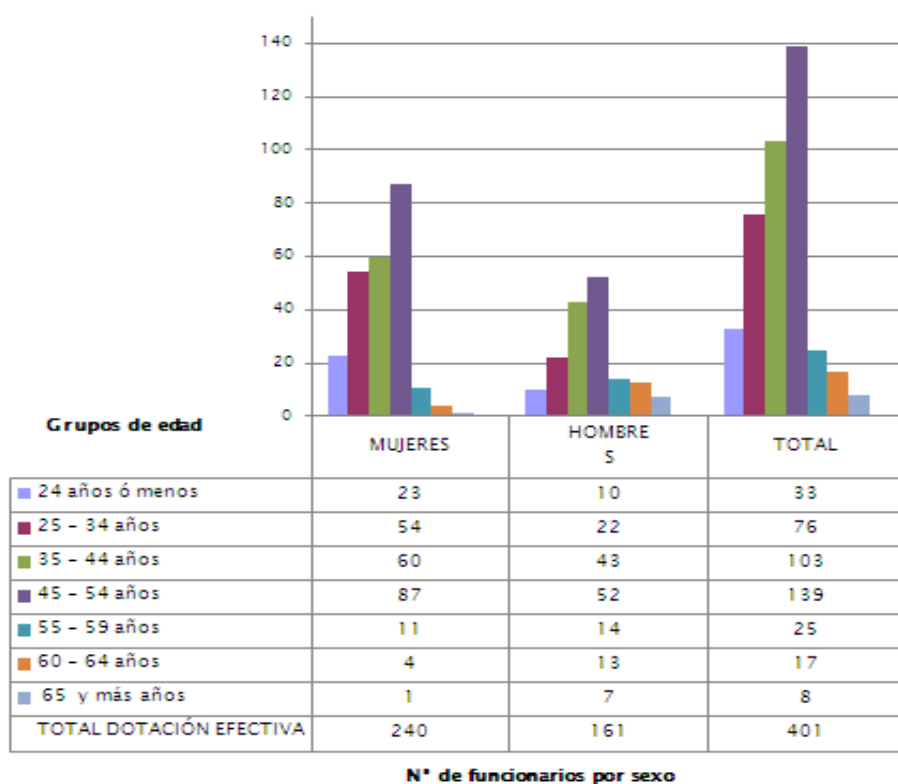


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2009 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 ²		Avance ³	Notas
		2008	2009		
1. Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	2,0	2,1	95,2	
2. Rotación de Personal					

2 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2008	2009		
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t} / \text{Dotación Efectiva año t}) * 100$	2,9	4,7	61,7	1
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año t} / \text{Dotación Efectiva año t}) * 100$	0,6	1,7	283,3	2
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año t} / \text{Dotación Efectiva año t}) * 100$	0,3	0,5	---	
• Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	0,3	0,5	166,7	
o otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	1,3	1,5	86,7	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	0,3	0,5	60,0	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}$	1,8	6,6	27,3	3
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	27,5	8,1	29,5	4
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	0,0	0,0	---	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	92,7	90,0	97,1	

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2008	2009		
4.2 Porcentaje de becas ⁴ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0,0	0,0	---	
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ}$ de horas contratadas para Capacitación año t / N° de participantes capacitados año t)	10,4	13,8	132,7	
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ}$ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	3,2	3,2	100,0	
6. Evaluación del Desempeño⁵					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	97,2%	97,0%	102,9	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	2,8%	3,0%	0,0	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0,0%	0,0%	---	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0,0%	0,0%	---	

Notas:

1. El aumento de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado por cualquier causa, se debe principalmente a retiros voluntarios de la institución por migración a otros servicios.
2. El aumento del N° de funcionarios jubilados el año 2009 se debe al cumplimiento por parte de estos, de los requisitos para obtener pensión de retiro.
3. Este indicador experimentó una gran variación, debido a la autorización otorgada por DIPRES, para el aumento de 90 cupos a contrata. Estos funcionarios desempeñaban funciones propias de la institución, sin embargo estaban contratados por una empresa externa.

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

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

4. La disminución observada en el resultado respecto al año anterior, se debe a que durante el año 2009 no se realizaron concursos de promoción. A su vez los egresos fueron principalmente a Contrata, por lo que no se generaron ascensos en la Planta.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009			
Consolidado Programas 01 y 02			
Denominación	Monto Año 2008	Monto Año 2009	Notas
	M\$ ⁶	M\$	
INGRESOS	759.418.066	822.230.810	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	118.280.210	126.325.263	
TRANSFERENCIAS	486.815	639.902	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	416.167	186.343	
INGRESOS DE OPERACION	235.617	0	
OTROS INGRESOS	32.954.203	33.625.262	
APORTE FISCAL LIBRE	590.388.116	643.284.483	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	3.405.491	5.426.292	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	503.516	3.265.133	
SALDO INICIAL DE CAJA	12.747.931	9.478.132	
GASTOS	759.418.066	822.230.810	
GASTOS EN PERSONAL	3.979.708	5.077.371	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.887.087	2.221.157	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	634.442.983	690.784.617	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	91.358.602	95.110.006	
OTROS GASTOS CORRIENTES	0	192.069	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	180.338	322.486	
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	5.465.361	9.124.223	
PRESTAMOS	12.108.397	11.201.199	
SERVICIO DE LA DEUDA	4.283.654	4.120.322	
SALDO FINAL DE CAJA	5.711.936	4.077.360	

⁶ La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009			
Programa 01 CAPREDENA			
Denominación	Monto Año 2008	Monto Año 2009	Notas
	M\$ ⁷	M\$	
INGRESOS	754.428.880	813.527.655	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	118.280.210	126.325.263	1
TRANSFERENCIAS	486.815	639.902	2
RENTAS DE LA PROPIEDAD	38.931	39.430	
INGRESOS DE OPERACION	235.617	0	
OTROS INGRESOS	32.954.204	33.625.262	
APORTE FISCAL LIBRE	590.388.116	643.284.483	3
RECUPERACION DE PRESTAMOS	503.516	598.033	
SALDO INICIAL DE CAJA	11.541.471	9.015.282	
GASTOS	754.428.880	813.527.655	
GASTOS EN PERSONAL	3.979.710	5.077.371	4
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.886.315	2.220.608	5
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	628.867.010	684.183.200	6
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	109.794.839	112.698.312	
OTROS GASTOS CORRIENTES	0	192.069	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIERO	180.338	322.486	7
PRESTAMOS	557.140	641.325	
SERVICIO DE LA DEUDA	4.174.681	4.097.691	
SALDO FINAL DE CAJA	4.988.847	4.094.593	

7 La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

Notas:

Análisis de las diferencias presentadas de Ingresos y Gastos devengados el año 2008 y 2009 Programa 01 CAPREDENA.

Ingresos Presupuestarios:

1. En Ingresos por Imposiciones Previsionales, se presenta un incremento en el año 2009, con respecto al año 2008, de un 6,8% equivalente a M\$ 8.045.053.-. Este incremento se explica por el efecto que produce el ingreso de pensiones de mayor valor al sistema, que aquellas que se eliminan por fallecimiento o término de beneficio, lo que implica un valor promedio para éstas, superior al del período comparado. El aumento de valor promedio de las pensiones del sistema genera un incremento en la base imponible para el cálculo de las imposiciones, lo que en definitiva se traduce en un mayor ingreso por este concepto para el año 2009.
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 un aumento real en el año 2009 con respecto al año 2008, de un 31,5% equivalente a M\$ 153.087.-. Este aumento se explica por un mayor número de Asignaciones familiares pagadas durante el año 2009, por solicitudes de revalidaciones de éstas.
3. El Aporte Fiscal del año 2009 con respecto al año 2008 se aumenta en forma real en un 8,96%, equivalente a M\$ 52.896.367.-, como resultado del mayor gasto fiscal en prestaciones previsionales, por efecto del reajuste de pensiones decretado en diciembre de 2008 para el año 2009.

Gastos Presupuestarios:

4. Los Gastos en Personal devengados el año 2009, presentan un aumento de 7,83% correspondiente a M\$ 1.097.661.- con relación al gasto del año 2008, debido al aumento de dotación de 90 funcionarios autorizada a contar de ese año.
5. El Subtítulo de Gastos en Bienes y Servicios de Consumo presenta un incremento de M\$ 334.293.- equivalente a 17,72% en relación al gasto del año 2008, por el gasto a contar del mes de Agosto de 2009 por servicios informáticos de la Institución, autorizados para ello.
6. Las Prestaciones de Seguridad Social presentan un aumento en el año 2009 con relación al año 2008 de un 8,8% equivalente a M\$ 55.516.190.-, lo que se explica por un aumento en el gasto en pensiones, jubilaciones y montepíos. Esta situación obedece al reajuste decretado en diciembre 2008 para el sector pasivo y al crecimiento vegetativo experimentado por las pensiones que paga CAPREDENA (de 102.633 pensionados en Diciembre del año 2008, aumentó a 103.273 en Diciembre del año 2009) y por el incremento de la pensión promedio del sistema verificada durante el año 2009.
7. Las Adquisiciones de Activos no Financieros refleja un aumento el año 2009 del gasto devengado, por valor de \$142.148.- debido a que en el año 2008, no fue posible devengar el gasto por la compra del software para la solución integral informática de la División de Personal, según lo dispuesto en Oficio N° 59.712 del 17.12.2008, de la C.G.R. para el cierre contable anual.

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009			
Programa 02 Medicina Curativa			
Denominación	Monto Año 2008	Monto Año 2009	Notas
	M\$ ⁸	M\$	
INGRESOS	24.342.135	28.507.536	
TRANSFERENCIAS	19.352.947	19.804.381	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	377.237	146.913	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	3.405.491	5.426.292	
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	0	2.667.100	1
SALDO INICIAL DE CAJA	1.206.460	462.850	
GASTOS	24.342.135	28.507.536	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	772	549	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	5.575.973	6.601.417	2
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.200.704	1.413.378	
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIERO	5.465.361	9.124.223	
PRESTAMOS	11.551.257	10.559.874	3
SERVICIO DE LA DEUDA	108.973	22.631	
SALDO FINAL DE CAJA	439.095	785.464	

⁸ La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

Notas:

Análisis de las diferencias presentadas de Ingresos y Gastos Devengados el año 2008 y 2009 Programa 02 Medicina Curativa.

Ingresos Presupuestarios:

1. En Ingresos por Recuperación de Préstamos, presenta una ejecución por valor de M\$ 2.6667.100.- el año 2009, que corresponde al pago efectuado según sentencia en juicio Renta Nacional Compañía de Seguros de Vida S.A.

Gastos Presupuestarios:

2. Las Prestaciones de Seguridad Social presentan un aumento real en el año 2009 con respecto al año 2008 de un 18,4%, equivalente a M\$ 1.025.444.- que obedece principalmente a bonificaciones extraordinarias de salud a los beneficiarios del Fondo de Medicina Curativa.
3. Préstamos de Salud presenta una disminución real de un 8,6%, equivalente a M\$ 991.383.- en el año 2009 con respecto al año 2008, por efecto de un menor número de beneficiarios del Sistema de Salud de CAPREDENA, como de una menor demanda de este servicio financiero.

b) Comportamiento Presupuestario año 2009

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009								
Consolidado Programas 01 y 02								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ⁹ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁰ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹¹ (M\$)	Notas ¹²
			TOTAL INGRESOS	809.703.928	827.656.208	822.230.810	5.425.398	
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	126.833.224	127.904.066	126.325.263	1.578.803	
	01		Aporte del Empleador	30.624	30.624	21.271	9.353	
	02		Aporte del Trabajador Fondo de Pensiones	126.802.600	127.873.442	126.303.992	1.569.450	
05			TRANSFERENCIAS	465.117	765.117	639.902	125.215	
	02		Del Gobierno Central	465.117	765.117	639.902	125.215	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía	465.117	765.117	639.902	125.215	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	157.496	157.496	186.343	-28.847	
07			INGRESOS DE OPERACION	295.693	295.693	0	295.693	
08			OTROS INGRESOS	36.784.313	36.784.313	33.625.262	3.159.051	
	04		Fondos de Terceros	28.433.858	28.433.858	25.980.784	2.453.074	
	99		Otros	8.350.455	8.350.455	7.644.478	705.977	
09			APORTE FISCAL LIBRE	642.623.285	643.284.483	643.284.483	0	
	01		Libre	642.623.285	643.284.483	643.284.483	0	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.767	2.767	0	2.767	
	99		Otros Activos no Financieros	2.767	2.767	0	2.767	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.783.113	5.700.000	5.426.292	273.708	

9 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

10 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

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

	01	Venta de Títulos y Valores	1.783.113	5.700.000	5.426.292	273.708
12		RECUPERACION DE PRETAMOS	608.920	3.284.141	3.265.133	19.008
	01	De Asistencia Social	608.920	608.920	589.912	19.008
	05	Médicos	0	2.667.100	2.667.100	0
	10	Ingresos por Percibir	0	8.121	8.121	0
15		SALDO INICIAL DE CAJA	150.000	9.478.132	9.478.132	0
		GASTOS PRESUPUESTARIOS	809.703.928	827.656.208	822.230.810	5.425.398
21		GASTOS EN PERSONAL	4.129.590	5.127.598	5.077.371	50.227
22		BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.294.208	2.405.127	2.221.157	183.970
23		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	690.990.829	695.261.666	690.784.617	4.477.049
	01	Prestaciones Previsionales	690.525.162	694.470.604	690.024.737	4.445.867
	001	Jubilaciones, Pensiones y Montepios	678.147.057	678.147.057	673.752.396	4.394.661
	002	Bonificación	24.345	3.969.725	3.945.610	24.115
	003	Bono de Reconocimiento	4.880.952	4.880.952	4.880.519	433
	006	Asignación por Muerte	871.391	871.391	844.733	26.658
	009	Bonificaciones de Salud	6.601.417	6.601.417	6.601.417	0
	012	Subsidios por Accidentes del Trabajo	0	62	62	0
	02	Prestaciones de Asistencia Social	465.667	765.667	734.485	31.182
	001	Asignación Familiar	465.117	765.117	734.485	30.632
	006	Subsidios Y Licencias Maternales	550	550	0	550
	03	Prestaciones Sociales del Empleador	0	25.395	25.395	0
	003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N 19882	0	25.395	25.395	0
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	97.905.764	99.109.123	95.110.006	3.999.117
	01	Al Sector Privado	1.994.378	2.840.504	2.826.088	14.416
	453	Ubicación Menores, Ancianos e Incapacitados	575.478	575.478	561.658	13.820
	454	Colonias Veraniegas	5.592	5.592	4.996	596

	456	Cotización Isapres	1.043.790	1.218.790	1.218.790	0
	461	Centros de Salud CAPREDENA	369.518	1.040.644	1.040.644	0
02		Al Gobierno Central	417.366	532.366	531.543	823
	003	Fondo Nacional de Salud	417.366	532.366	531.543	823
03		A Otras Entidades Públicas	95.494.020	95.733.675	91.749.797	3.983.878
	268	Aporte CAPREDENA Fondo Desahucio	2.573.923	2.573.923	2.496.384	77.539
	269	Aporte CAPREDENA Fondo Revalorizador Pensión	276.175	276.175	276.175	0
	270	Aporte Fiscal Fondo Desahucio	1.801.954	1.801.954	1.801.954	0
	271	Aporte Fiscal Fondo Revalorización Pensión	5.448.984	5.448.984	4.743.128	705.856
	273	Fondo Auxilio Social	17.440.007	17.440.007	15.716.719	1.723.288
	274	Fondo de Desahucio	28.679.035	28.679.035	27.295.722	1.383.313
	275	Fondo Revalorizador de Pensiones	4.529.936	4.529.936	4.529.936	0
	277	Fondos de Salud de las FF.AA.	34.744.006	34.983.661	34.889.779	93.882
07		A Organismos Internacionales	0	2.578	2.578	0
25		INTEGROS AL FISCO	584.100	584.100	0	584.100
	99	Otros Integros al Fisco	584.100	584.100	0	584.100
26		OTROS GASTOS CORRIENTES	0	192.069	192.069	0
	02	Compensación por daños a terceros	0	192.069	192.069	0
29		ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIERO	323.029	323.029	322.486	543
	04	Mobiliario y Otros	20.490	29.415	28.932	483
	05	Maquinas y Equipos	49.384	25.374	25.331	43
	06	Equipos Informáticos	120.070	145.202	145.202	0
	07	Programas Informáticos	133.085	123.038	123.021	17
30		ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIERO	2.424.652	9.124.223	9.124.223	0
	01	Compra de Títulos y Valores	2.424.652	9.124.223	9.124.223	0

32		PRESTAMOS	10.801.206	11.201.206	11.201.199	7
	01	Asistencia Social	641.332	641.332	641.325	7
	05	Médicos	10.159.874	10.559.874	10.559.874	0
34		SERVICIO DE LA DEUDA	100.550	4.196.064	4.120.322	75.742
	07	Deuda Flotante	100.550	4.196.064	4.120.322	75.742
35		SALDO FINAL DE CAJA	150.000	132.003	4.077.360	-3.945.357

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009
Programa 01 CAPREDENA

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹³ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁴ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁵ (M\$)	Notas ¹⁶
			TOTAL INGRESOS	807.753.055	818.708.498	813.527.655	5.180.843	1
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	126.833.224	127.904.066	126.325.263	1.578.803	
	01		Aporte del Empleador	30.624	30.624	21.271	9.353	
	02		Aporte del Trabajador Fondo de Pensiones	126.802.600	127.873.442	126.303.992	1.569.450	
05			TRANSFERENCIAS	465.117	765.117	639.902	125.215	
	02		Del Gobierno Central	465.117	765.117	639.902	125.215	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía	465.117	765.117	639.902	125.215	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	39.736	39.736	39.430	306	
07			INGRESOS DE OPERACION	295.693	295.693	0	295.693	
08			OTROS INGRESOS	36.784.313	36.784.313	33.625.262	3.159.051	2
	04		Fondos de Terceros	28.433.858	28.433.858	25.980.784	2.453.074	
	99		Otros	8.350.455	8.350.455	7.644.478	705.977	
09			APORTE FISCAL LIBRE	642.623.285	643.284.483	643.284.483	0	
	01		Libre	642.623.285	643.284.483	643.284.483	0	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.767	2.767	0	2.767	
	99		Otros Activos no Financieros	2.767	2.767	0	2.767	
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS	608.920	617.041	598.033	19.008	
	01		De Asistencia Social	608.920	608.920	589.912	19.008	

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

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

	10	Ingresos por Percibir	0	8.121	8.121	0	
15		SALDO INICIAL DE CAJA	100.000	9.015.282	9.015.282	0	
		GASTOS PRESUPUESTARIOS	807.753.055	818.708.498	813.527.655	5.180.843	3
21		GASTOS EN PERSONAL	4.129.590	5.127.598	5.077.371	50.227	
22		BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.293.199	2.404.118	2.220.608	183.510	4
23		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	684.389.412	688.660.249	684.183.200	4.477.049	5
	01	Prestaciones Previsionales	683.923.745	687.869.187	683.423.320	4.445.867	
	001	Jubilaciones, Pensiones y Montepios	678.147.057	678.147.057	673.752.396	4.394.661	
	002	Bonificación	24.345	3.969.725	3.945.610	24.115	
	003	Bono de Reconocimiento	4.880.952	4.880.952	4.880.519	433	
	006	Asignación por Muerte	871.391	871.391	844.733	26.658	
	012	Subsidios por Accidentes del Trabajo	0	62	62	0	
	02	Prestaciones de Asistencia Social	465.667	765.667	734.485	31.182	
	001	Asignación Familiar	465.117	765.117	734.485	30.632	
	006	Subsidios Y Licencias Maternales	550	550	0	550	
	03	Prestaciones Sociales del Empleador	0	25.395	25.395	0	
	003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N 19882	0	25.395	25.395	0	
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	115.289.843	116.603.547	112.698.312	3.905.235	6
	01	Al Sector Privado	1.994.378	2.840.504	2.826.088	14.416	
	453	Ubicación Menores, Ancianos e Incapacitados	575.478	575.478	561.658	13.820	
	454	Colonias Veraniegas	5.592	5.592	4.996	596	
	456	Cotización Isapres	1.043.790	1.218.790	1.218.790	0	
	461	Centros de Salud CAPREDENA	369.518	1.040.644	1.040.644	0	
	02	Al Gobierno Central	19.069.050	19.534.050	19.533.227	823	
	002	Fondo de Medicina Curativa	18.651.684	19.001.684	19.001.684	0	
	003	Fondo Nacional de Salud	417.366	532.366	531.543	823	

	03	A Otras Entidades Públicas	94.226.415	94.226.415	90.336.419	3.889.996
	268	Aporte CAPREDENA Fondo Desahucio	2.573.923	2.573.923	2.496.384	77.539
	269	Aporte CAPREDENA Fondo Revalorizador Pensión	276.175	276.175	276.175	0
	270	Aporte Fiscal Fondo Desahucio	1.801.954	1.801.954	1.801.954	0
	271	Aporte Fiscal Fondo Revalorización Pensión	5.448.984	5.448.984	4.743.128	705.856
	273	Fondo Auxilio Social	17.440.007	17.440.007	15.716.719	1.723.288
	274	Fondo de Desahucio	28.679.035	28.679.035	27.295.722	1.383.313
	275	Fondo Revalorizador de Pensiones	4.529.936	4.529.936	4.529.936	0
	277	Fondos de Salud de las FF.AA.	33.476.401	33.476.401	33.476.401	0
	07	A Organismos Internacionales	0	2.578	2.578	0
25		INTEGROS AL FISCO	584.100	584.100	0	584.100
	99	Otros Integros al Fisco	584.100	584.100	0	584.100
26		OTROS GASTOS CORRIENTES	0	192.069	192.069	0
	02	Compensación por daños a terceros	0	192.069	192.069	0
29		ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIERO	323.029	323.029	322.486	543
	04	Mobiliario y Otros	20.490	29.415	28.932	483
	05	Maquinas y Equipos	49.384	25.374	25.331	43
	06	Equipos Informáticos	120.070	145.202	145.202	0
	07	Programas Informáticos	133.085	123.038	123.021	17
32		PRESTAMOS	641.332	641.332	641.325	7
	01	Asistencia Social	641.332	641.332	641.325	7
34		SERVICIO DE LA DEUDA	2.550	4.098.064	4.097.691	373
	07	Deuda Flotante	2.550	4.098.064	4.097.691	373
35		SALDO FINAL DE CAJA	100.000	74.392	4.094.593	-4.020.201

Notas:

Análisis del Comportamiento Presupuestario Año 2009 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\$ 10.955.443.-, cifra que representa el 1,36% del presupuesto inicial. El incremento del presupuesto inicial corresponde principalmente a M\$ 8.915.282.-, por la incorporación del Saldo Final de Caja del año 2008 y aumento de Imposiciones de Trabajadores en M\$ 1.020.912.- por efecto de diferencia entre el reajuste decretado en Diciembre 2008 y el inflator aplicado por DIPRES al Presupuesto del año 2009. La ejecución para el año 2009 muestra un menor ingreso de M\$ 5.180.843.-, equivalente al 0,6% del presupuesto vigente al 31 de Diciembre del 2009. Esta menor ejecución se explica principalmente en Otros Ingresos Corrientes, lo que corresponde a menores ingresos por Fondos de Terceros, en relación a lo presupuestado por efectos del inflator aplicado al presupuesto 2009 por la Dirección de Presupuestos.
2. Otros Ingresos Corrientes: El menor ingreso que muestra la ejecución de este Subtítulo en M\$ 3.159.051.-, corresponde principalmente a la menor recuperación de Préstamos del Fondo Auxilio Social y menor ingreso de Integros al Fisco, en relación al presupuesto.

Gastos Presupuestarios:

3. Gastos Presupuestarios: El presupuesto inicial de gastos fue aumentado en M\$ 10.955.443.-, afectando principalmente los subtítulos de Prestaciones de Seguridad Social en M\$ 4.270.837.-, por los Aguinaldos decretados durante el año 2008 y por la incorporación de M\$ 4.095.514.-, en el Subtítulo de Servicio de la Deuda. La ejecución a Diciembre de 2009 muestra menores gastos por M\$ 5.180.843.- equivalente al 0,6% 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:
4. Bienes de Servicios de Consumo: El menor gasto que presenta este Subtítulo de M\$ 183.510.- equivalente a un 7,6%, obedece principalmente al resultado de las compras de bienes y servicios ejecutadas durante los meses de Noviembre y Diciembre, en que, estando adjudicadas a los distintos proveedores, los bienes o servicios contratados no se encuentran recibidos al 31 de Diciembre en la Institución, por lo que no es posible devengar, según lo dispuesto en Oficio N° 71.312 del 24.12.2009, de Contraloría General de la República para el cierre contable anual.
5. 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\$ 4.394.661.- equivalente al 0,6% del presupuesto vigente al 31 de Diciembre del año 2009, por efecto de una mayor proyección del gasto para el período.
6. Transferencias Corrientes: La menor ejecución que muestra este gasto, al 31 de diciembre de 2009 de M\$ 3.905.235.-, se explica principalmente por una menor Transferencia a Otras Entidades Públicas por una sobre estimación de la Recuperación de Préstamos del Fondo Auxilio Social y de Imposiciones del Fondo Desahucio, en M\$ 1.723.288.- y M\$ 1.383.313.-, respectivamente.

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009
Programa 02 Medicina Curativa

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁹ (M\$)	Notas ²⁰
			INGRESOS	20.602.557	27.949.394	28.507.536	-558.142	1
05			TRANSFERENCIAS	18.651.684	19.001.684	19.804.381	-802.697	
	02		Del Gobierno Central	18.651.684	19.001.684	19.804.381	-802.697	
		002	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	18.651.684	19.001.684	19.804.381	-802.697	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	117.760	117.760	146.913	-29.153	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.783.113	5.700.000	5.426.292	273.708	
	01		Venta de Títulos y Valores	1.783.113	5.700.000	5.426.292	273.708	
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	0	2.667.100	2.667.100	0	
	05		Médicos	0	2.667.100	2.667.100	0	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	50.000	462.850	462.850	0	
			GASTOS	20.602.557	27.949.394	28.507.536	-558.142	2
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.009	1.009	549	460	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	6.601.417	6.601.417	6.601.417	0	
	01		Prestaciones Previsionales	6.601.417	6.601.417	6.601.417	0	
		009	Bonificaciones de Salud	6.601.417	6.601.417	6.601.417	0	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.267.605	1.507.260	1.413.378	93.882	
	03		A Otras Entidades Públicas	1.267.605	1.507.260	1.413.378	93.882	
		277	Fondos de Salud de las FF.AA.	1.267.605	1.507.260	1.413.378	93.882	

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

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

30		ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIERO	2.424.652	9.124.223	9.124.223	0
	01	Compra de Títulos y Valores	2.424.652	9.124.223	9.124.223	0
32		PRESTAMOS	10.159.874	10.559.874	10.559.874	0
	05	Médicos	10.159.874	10.559.874	10.559.874	0
34		SERVICIO DE LA DEUDA	98.000	98.000	22.631	75.369
	07	Deuda Flotante	98.000	98.000	22.631	75.369
35		SALDO FINAL DE CAJA	50.000	57.611	785.464	-727.853

Notas:

Análisis del Comportamiento Presupuestario Año 2009 a nivel de Subtítulos del Programa 02

Ingresos Presupuestarios:

1. Ingresos Presupuestarios: El presupuesto vigente de ingresos del Programa 02 de Medicina Curativa presenta un aumento en M\$ 7.346.837.- equivalente a un 35,66% con respecto al presupuesto inicial, que corresponde principalmente a la incorporación del saldo final de caja del año 2008 y a la recuperación de préstamos de medicina curativa por ingreso efectuado por sentencia en juicio Renta Nacional Seguros de Vida S.A. por valor de M\$ 2.667.100.-La ejecución del Programa 02 de Medicina Curativa presenta un mayor ingreso de M\$ 558.142.-, equivalente a un 2,0% con respecto al presupuesto vigente al 31 de Diciembre del 2009, lo que se explica principalmente por un mayor ingreso por Recuperación de Préstamos Médicos, recibidos como Transferencias desde el Programa 01.

Gastos Presupuestarios:

2. Gastos presupuestarios: El presupuesto inicial de gastos fue aumentado en valor de M\$ 7.346.837.- principalmente por la incorporación del saldo final de caja del año 2008, en Adquisición de Activos Financieros. La mayor ejecución que muestran los gastos con respecto al presupuesto vigente, se refleja en el Saldo Final de Caja, ya que los principales gastos tuvieron una ejecución esperada.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera Programa 01 CAPREDENA							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²¹			Avance ²² 2009/ 2008	Notas
			2007	2008	2009		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²³)	%	100	100	100	100	
	[IP Devengados / Ley Inicial]	%	101	101	99	98	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100	100	100	100	1
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	101	101	99	98	
	[DF/ Saldo final de caja]	%	75	83	88	105	2
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	75	83	88	105	

21 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009. Los factores de actualización de las cifras de los años 2007 y 2008 son 1,103 y 1,015 respectivamente.

22 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.

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

Notas:

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

1. Comportamiento de los Ingresos Propios: Este indicador presenta una disminución de ingresos propios devengados y percibidos respecto al presupuesto inicial para el año 2009 en comparación al año 2008, que corresponde principalmente a una disminución de imposiciones previsionales en el año 2009, respecto al valor presupuestado.
2. Comportamiento de la Deuda Flotante: Se presenta un mejoramiento de este indicador debido a que la Deuda Flotante representa una mayor proporción el año 2009 respecto del año 2008, en relación al Saldo Final de Caja.

Cuadro 4
Indicadores de Gestión Financiera
Programa 02 Medicina Curativa

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²⁴			Avance ²⁵ 2009/ 2008	Notas
			2007	2008	2009		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁶)	%	0	0	0	0	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Devengados / Ley Inicial]	%	120	112	136	122	
	[IP percibidos / IP devengados]	%	100	100	100	100	1
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	120	112	136	122	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0	5	14	265	2
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0	5	14	265	

24 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009. Los factores de actualización de las cifras de los años 2007 y 2008 son 1,103 y 1,015 respectivamente.

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

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

Notas:

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

1. Comportamiento de Ingresos Propios: Se presenta un mejoramiento de este indicador por el aumento de ingresos devengados y percibidos en el año 2009, respecto del presupuesto inicial en comparación al año 2008, por mayor recuperación de Préstamos Médicos.
2. Comportamiento de la Deuda Flotante: Este indicador presenta un mejoramiento por la mayor proporción que representa la Deuda Flotante en el año 2009 respecto del Saldo Final de Caja, en comparación al año 2008.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Programa 01 CAPREDENA				
Análisis del Resultado Presupuestario 2009 ²⁷				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		9.015.282	-4.920.687	4.094.594
	Carteras Netas	0	-3.586.873	-3.586.873
115	Deudores Presupuestarios	0	8.077	8.077
215	Acreedores Presupuestarios	0	-3.594.950	-3.594.950
	Disponibilidad Neta	5.800.056	-875.490	4.924.567
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	5.800.056	-875.490	4.924.567
	Extrapresupuestario neto	3.215.225	-458.324	2.756.901
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	6.161.569	-2.686.213	3.475.356
116	Ajustes a Disponibilidades	10.225	125	10.350
119	Trasposos Interdependencias	0	1.045.750	1.045.750
214	Depósitos a Terceros	-2.709.902	2.244.181	-465.721
216	Ajustes a Disponibilidades	-246.667	-16.417	-263.084
219	Trasposos Interdependencias	0	-1.045.750	-1.045.750

²⁷ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

Cuadro 5
Programa 02 Medicina Curativa
Análisis del Resultado Presupuestario 2009²⁸

Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	462.850	322.614	785.464
	Carteras Netas	0	-109.047	-109.047
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	-109.047	-109.047
	Disponibilidad Neta	498.608	-44.351	454.257
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	498.608	-44.351	454.257
	Extrapresupuestario neto	-35.759	476.012	440.253
113	Fondos Especiales	315.408	-103.223	212.185
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	842.916	820.833	1.663.748
116	Ajustes a Disponibilidades	7.611	0	7.611
119	Trasposos Interdependencias	0	412.560	412.560
214	Depósitos a Terceros	-1.186.137	-244.530	-1.430.667
216	Ajustes a Disponibilidades	-15.556	2.932	-12.624
219	Trasposos Interdependencias	0	-412.560	-412.560

²⁸ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Transferencias²⁹

Cuadro 6					
Transferencias Corrientes					
Programa 01 CAPREDENA					
Descripción	Presupuesto Inicial 2009 ³⁰ (M\$)	Presupuesto Final 2009 ³¹ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ³²	Notas
TRANSFERENCIAS AL GOBIERNO CENTRAL	19.69.050	19.534.050	19.533.227	823	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	8.410.000	8.738.768	8.738.768	0	
Inversión Real	10.241.684	10.262.916	10.262.916	0	
Otros	417.366	532.366	531.543	823	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	94.226.415	94.226.415	90.336.419	3.889.996	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	43.310.007	43.310.007	41.143.299	2.166.708	1
Inversión Real	17.440.007	17.440.007	15.716.719	1.723.288	
Otros ³³	33.476.401	33.476.401	33.476.401	0	
TOTAL TRANSFERENCIAS	113.295.465	113.760.465	109.869.646	3.890.819	

Notas:

Análisis de las Transferencias Corrientes Programa 01

1. La variación que muestra la ejecución del año 2009 para las Transferencias a Otras Entidades Públicas con respecto al Presupuesto Inicial y Final corresponde principalmente a una sobre estimación de la Recuperación de Préstamos del Fondo Auxilio Social y de Imposiciones del Fondo Desahucio.

²⁹ Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

³⁰ Corresponde al aprobado en el Congreso.

³¹ Corresponde al vigente al 31.12.2009.

³² Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

³³ Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Cuadro 6					
Transferencias Corrientes					
Programa 02 Medicina Curativa					
Descripción	Presupuesto Inicial 2009 ³⁴ (M\$)	Presupuesto Final 2009 ³⁵ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ³⁶	Notas
TRANSFERENCIAS AL GOBIERNO CENTRAL	0	0	0	0	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Bienes y Servicios de Consumo	0	0	0	0	
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros	0	0	0	0	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	1.267.605	1.507.260	1.413.378	93.882	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Bienes y Servicios de Consumo	0	0	0	0	
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros ³⁷	1.267.605	1.507.260	1.413.378	93.882	
TOTAL TRANSFERENCIAS	1.267.605	1.507.260	1.413.378	93.882	

34 Corresponde al aprobado en el Congreso.

35 Corresponde al vigente al 31.12.2009.

36 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

37 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2009

Cuadro 7 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ³⁸	% Cumplimiento ³⁹	Notas
				2007	2008	2009				
Servicios Previsionales - Pensiones	Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión.	(Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/N° casos suspendidos año (t))	día hábil mensual	--	40.65	30.32	38.00	Si	125.33%	1
Servicios Previsionales - Pensiones	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de retiro.	Sumatoria de días por cada caso desde la recepción del último documento hasta la fecha del primer pago de la pensión de retiro, año (t)/N° casos del primer pago de pensiones de retiro año (t)	días hábil mensual	57.76	44.41	45.27	46.00	Si	101.61%	2
Servicios Previsionales - Desahucio	Tiempo promedio de pago de desahucio.	Sumatoria días de trámite del pago del Desahucio en CAPREDENA año (t)/N° de Desahucio pagados año (t)	día hábil mensual	33.98	30.83	31.79	34.00	Si	106.95%	3
Sistema de Salud - Bonificaciones	Tiempo promedio para el pago de reembolsos diferidos por prestaciones de salud en Casa Matriz.	(Sumatoria de días hábiles para el pago de reembolsos diferidos por cada caso solicitado en la Casa Matriz por prestaciones de salud año t/Número de pagos de reembolsos diferidos en la Casa Matriz, por prestaciones de salud en año t)	días hábil mensual	3.68	4.58	4.68	4.50	Si	96.15%	4

38 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2009 y la meta 2009 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

39 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2009 y la meta 2009.

Cuadro 7
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ³⁸	% Cumplimiento ³⁹	Notas
				2007	2008	2009				
Servicios financieros - Préstamo habitacional	Tiempo promedio de tramitación interna de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda.	(Sumatoria días de trámite interno de préstamos habitacionales (excluye el tiempo utilizado en la etapa de escrituración) en año (t)/N° préstamos habitacionales pagados año (t))	día mensual	42.97	37.86	39.07	42.00	Si	107.50%	5
Servicios sociales - Ayudas complementarias	Porcentaje de renovación de beneficiarios del Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados correspondiente al Departamento de Asistencia Social (DAS) en Casa Matriz.	(N° de beneficiarios nuevos del Programa Menores, Ancianos e Incapacitados del DAS Casa Matriz año (t)/Total de beneficiarios del Programa en el DAS Casa Matriz, a diciembre del año (t-1))*100	Porcentaje	24.00 %	26.95 %	28,45 %	27.00 %	Si	105.37%	6
		Hombres:	--	25,8%	9,43%	22.4%				
		Mujeres:	--	28,2%	16.2%	32.4%				
Servicios Previsionales • Sistema de Salud • Servicios financieros • Servicios sociales	Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en CAPREDENA.	(Sumatoria de porcentajes de satisfacción de las variables evaluadas año (t)/Número de variables evaluadas año (t))*100	Porcentaje		95,2%	82,9%	93.7%	No	88.4%	7
		Hombres:			95,5%	82.3%				
		Mujeres:			94,8%	83.4%				

Porcentaje global de cumplimiento: 90%

Notas:

1. Al 31 de Diciembre del presente año, este indicador muestra un sobre cumplimiento de un 125,33%, con un resultado efectivo de 30 días promedio versus la meta para el 2009 que es de 38 días. La disminución de los tiempos promedio es consecuencia de la gestión relativa al procesamiento de los resultados obtenidos de pareos masivos con el Servicio de Registro Civil e Identificación y del análisis de documentación devuelta por los Bancos pagadores de pensión, dentro del cual se incluye la revisión de cada caso a través del sistema de consulta en línea a la Base de datos del SRCel, lo que permitió detectar fallecimientos con mayor anticipación. Consistentemente con la disminución del plazo efectivo observada en este período, se estableció una meta de 32 días promedio para el año 2010. Se incluye plan de seguimiento en cuadro N° 3
- 2.- Al 31 de Diciembre este indicador presenta un avance efectivo de 45,27 días promedio, lo que representa un cumplimiento de 101,61%, respecto de su meta de 46 días. El presente año el número de casos se mantuvo bajo lo estimado llegando a 1.558, sin embargo, los tiempos de tramitación comprometidos se mantuvieron dentro de lo programado, ya que la Unidad involucrada participó en tareas extraordinarias relacionadas con el proceso de Digitalización de documentos y microfichas. Considerando los resultados la Institución propuso disminuir la meta a 45 días promedio para el año 2010.
- 3.- El resultado al 31 de Diciembre de este indicador refleja un cumplimiento de un 106,95%, respecto a su meta (34 días promedio), con un resultado efectivo de 31,79 días. Una de las variables que explica el resultado por sobre la meta, fue una disminución en el número de casos efectivos cercana al 14%, respecto a los 2400 casos estimados para el 2009. Por su parte los tiempos de tramitación promedio mostraron un leve deterioro respecto a al año anterior, cuya causa fue un incremento en el número de casos en la devoluciones imposiciones de desahucio, producto que forma parte del mismo proceso de liquidación. Dicho incremento alcanzó un 3,38% con 3214 casos en total. Para el año 2010 la Institución comprometió una meta de 32 días promedio, en consideración a que el número de casos podría retomar los niveles históricos.
- 4.- Al 31 de Diciembre del presente año, este indicador refleja un valor efectivo de 4,68 días promedio, con un cumplimiento de un 96.15%, respecto de su meta anual de 4,5 días. El desempeño de este indicador tiene dos componentes: por una parte la disminución en el número de casos en relación al año 2008, debido al aumento en el monto para realizar pago inmediato en efectivo, y porque los pensionados han optado por otra modalidad de Pago (Abono a Pensión). En relación al leve incremento de los tiempos respecto al resultado efectivo del año anterior, su explicación se debe principalmente a una mayor fiscalización por parte de la Unidad Contraloría Médica de este Departamento, permitiendo establecer el buen uso de los fondos de Medicina Curativa. De acuerdo a estos resultados, la Institución ha establecido disminuir los días promedio a 4,2 días para el 2010, Considerando como base la de clasificar solicitudes de reembolsos dependiendo de su complejidad en el Diagnostico o prestaciones Medicas otorgadas las que deberán ser evaluadas por la Unidad de Contraloría Medica, reflejando con ello la intención por parte de ésta de optimizar la entrega del producto.
- 5.- Este indicador en los últimos cuatro años (2005-2008), obtuvo un resultado promedio de 46.días, con un sobre cumplimiento en el año 2008 de 140%, respecto a su meta anual (53 días), lo que significó bajar la meta para el año 2009 a 42 días, y un Programa de Seguimiento que se desarrolló durante el año 2009, mediante acciones correctivas que permitieron establecer un mejor criterio para definir la meta del año 2010 y además implicó una revisión del procedimiento, coordinación y ajuste de tiempos de trabajo con la Unidad de Garantía Hipotecaria. Estas medidas adoptadas a principios de año permitieron que a partir del segundo semestre el indicador presentara una significativa mejora, pasando de 46,5 días promedio en junio a 39,7 días promedio en diciembre. Este resultado representa un cumplimiento de 107.05%, respecto a su meta anual. Considerando los buenos resultados de gestión obtenidos durante el segundo semestre del año 2009 y la estimación del incremento en la

demanda provocado por 501 casos de imponentes (activos / pasivos) provisionados (devengados), que deberán ejecutarse en el año curso, se propone mantener la meta para el 2010 de 41 días promedio, modificando el denominador del indicado de 400 a 700 casos.

- 6.- Este indicador tiene como meta anual un total de 297 casos, esto es un 27% del total de nuevos beneficiario(a)s respecto de los vigentes a Diciembre del 2008 (1100). El avance efectivo al 31 de Diciembre refleja un aumento de 313 casos (16 casos más de lo programado), los cuales representa un 105.37% de cumplimiento en su meta anual. Para el año 2010 se estableció reemplazar este indicador por el de "Incremento de ayudas sociales otorgadas a través del Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados", ya que este nuevo indicador está orientado a medir la cobertura de beneficios de este programa, dado que el propósito del actual indicador ya ha sido adecuadamente logrado.
- 7.- El resultado de este indicador fue 82,9%, lo que representa un 88,44% respecto de su meta anual (93,74% de satisfacción). Este incumplimiento se puede explicar fundamentalmente por las razones que se exponen a continuación por orden de relevancia:

La primera está relacionada con la suspensión masiva de más de 8.000 cargas familiares por incumplimiento de los requisitos establecidos en el Decreto Ley N° 150, medida que fue coordinada previamente con la Contraloría General de la República y que comenzó a aplicarse en noviembre del año 2008.

Esta acción ha implicado un claro descenso en los niveles de satisfacción de todos los tipos de usuarios/as en el año 2009, ya que además del cese del pago de la asignación familiar y aguinaldo correspondiente, se suspendió la atención médica de aquellas cargas familiares pertenecientes a los sistemas de salud de las Fuerzas Armadas y se inició por parte de CAPREDENA el cobro de los beneficios percibidos indebidamente, medida que tendrá su plena aplicación durante el año 2010 y que va a incidir de forma negativa en la satisfacción de nuestros usuarios/as.

La segunda razón está asociada a un cambio en la metodología de la encuesta (sobre la cual se estableció la meta), ya que en años anteriores se definía previo a la aplicación de cuestionarios, una cuota representativa del universo de beneficiarios/as por tipo de usuarios/as (muestra). Sin embargo para el año 2009 la aplicación de la encuesta fue aleatoria, obteniendo una composición distinta del universo y por ende un resultado final diferente al esperado (para el año 2008 este segmento tuvo una participación de un 6.5% del total de la muestra, mientras que para el estudio del año 2009 fue de un 11.7%). Cabe señalar que el resultado obtenido se compone de un promedio de niveles de satisfacción por tipos de usuarios/as, siendo más representados/as aquellos/as que reciben beneficios derivados de la pensión (beneficiarios/as directos e indirectos de la asignación familiar y cargas familiares), el cual históricamente ha demostrado tener una visión más crítica de la institución y que además se vio directamente afectado por la medida de control desarrollada en el párrafo anterior.

A lo anterior se puede añadir que los ciudadanos/as están más conscientes de los derechos que los asisten a la hora de requerir servicios de la administración, situación que es resultado de las políticas de acercamiento y participación ciudadana reforzadas por el gobierno, por lo tanto exigen un servicio de calidad que de respuesta oportuna a sus requerimientos.

Es por lo anterior es que se estableció el Programa de Seguimiento que se adjunta (cuadro 3). No obstante en consideración a los resultados disponibles en el mes de diciembre de 2009, es imprescindible replantear la meta propuesta para el año 2010. Cabe señalar que el resultado efectivo de la encuesta de satisfacción, al considerar las variables que se incorporan para la medición de este indicador en el año 2010, es de 70.4%. a lo anterior se agrega que a contar del mes de marzo de 2010 CAPREDENA deberá materializar las disposiciones contenidas en el Dictamen de la Contraloría General de la República N°69577 del 15 de diciembre de 2009 en orden a la

prohibición, aunque exista expresa autorización del beneficiario, de descontar más del 50% de los beneficios que perciben los solicitantes y por su parte el impacto que tendrá el cobro de los beneficios percibidos indebidamente, por cargas familiares que no correspondían. En consecuencia se solicita disminuir la meta de este indicador a 70%.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2009

Cuadro 8 Otros indicadores de Desempeño año 2009							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2007	2008	2009	
<i>Liquidación y pago de la pensión en régimen</i>	Productividad mensual de los liquidadores de pensiones	N° pagos liquidados en el mes / N° liquidadores del mes	Índice mensual	68,26	72,84	66,95	
<i>Acreditación</i>	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepío	Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones de montepío / N° casos del primer pago de pensiones de montepío	día mensual	56,92	48,26	49,81	
<i>Asignación por muerte</i>	Tiempo promedio de tramitación del pago con cheque de la cuota funeral en Casa Matriz	Sumatoria de días hábiles por pago de cuota de funerales Casa Matriz - con cheque / N° de pagos de cuotas funerales Casa Matriz - con cheque	día hábil mensual	3,43	3,64	3,49	
Bonos de Reconocimiento	Tiempo promedio de tramitación del pago de bonos de reconocimiento	(Sumatoria días de trámite del pago del Bono en DIM / N° de bonos pagados en el período)	Día mensual	6,35	7,58	6,41	
Red de prestadores	Porcentaje de pago oportuno a Proveedores de Salud con convenio	(N° liquidaciones de proveedores de salud con convenio pagadas oportunamente / N° total de liquidaciones de proveedores de salud con convenio) x 100	% mensual	98,18	88,14	93,64	
Mejor atención, más información, acceso, oportunidad y cobertura a los beneficios y productos	Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en el DSL	(N° usuarios satisfechos con la atención recibida en DSL / Total de usuarios encuestados en DSL) x 100	% anual	95,41	90,15	89,49	
Mejorar la Gestión de Cobranzas	Porcentaje de recuperación de la cobranza procesada	(Monto recaudado por préstamos Fondo Auxilio Social / Monto de cobranza procesada) x 100	% mensual	99,82	100,01	99,98	
Mejorar la Gestión de Cobranzas	Porcentaje de recuperación de Préstamos del Fondo de Auxilio Social	(Monto recaudado por préstamos Fondo Auxilio Social / Saldo inicial cartera de deudas) x 100	% mensual	1,39	1,37	1,50	

Cuadro 8
Otros indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2007	2008	2009	
Atención e información al cliente	Productividad Mensual de Asistentes Sociales en atención de casos, del DAS Casa Matriz	N° consultas de Asistente Social realizadas en el DAS Casa Matriz / N° Asistentes Sociales del DAS Casa Matriz	consultas mensuales	161,03	162,86	162,25	
Mejor atención, más información, acceso, oportunidad y cobertura a los beneficios y productos	Porcentaje de pensionados registrados en el sitio Web respecto del total de pensiones vigentes	(N° de pensionados registrados como usuarios del sitio Web / N° total de pensiones vigentes) x 100	% mensual	28,72	35,95	43,77	
Gestión en Prevención de Riesgos	Grado de cumplimiento de las actividades comprometidas en el Plan Anual de Higiene y Seguridad	Grado de cumplimiento de las actividades comprometidas en el Plan Anual de Higiene y Seguridad	% anual	86,05	81,25	96,77	
Administración de Programas de Capacitación	Porcentaje de cobertura de la capacitación, de la dotación regida por el Estatuto Administrativo	(N° de funcionarios capacitados en el año / Promedio de dotación Estatuto Administrativo) x 100	% anual	72,35	92,55	87,83	
Administración de Programas de Capacitación	Porcentaje de actividades de capacitación planificadas y ejecutadas	(N° de actividades de capacitación ejecutadas / N° de actividades comprometidas) x 100	% anual	93,75	78,26	80,00	

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 9 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009			
Objetivo ⁴⁰	Producto ⁴¹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ⁴²	Evaluación ⁴³
Mejorar la administración del Area Previsional, optimizando la disponibilidad y acceso a la información que la sustenta e incorporando tecnologías que permitan la entrega correcta, oportuna y eficiente de los productos a nuestros usuario			1º Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 2º Trimestre: CUMPLIDO 3º Trimestre: CUMPLIDO 4º Trimestre: CUMPLIDO Evaluación Final CUMPLIDO
Optimizar la administración y ejecución de la cartera de servicios financieros para mejorar oportunidad, acceso, cobertura y recuperación de préstamos	Finanzas y Presupuestos: Control de Ejecución Presupuestaria		1º Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 2º Trimestre: CUMPLIDO 3º Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 4º Trimestre: CUMPLIDO Evaluación Final CUMPLIDO

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

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

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

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

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

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

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple	
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance										
			I	II	III	IV	V	VI	VII				
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información								O	Menor	5.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial				O					Mediana	7.00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O					Alta	10.00%	✓
	Enfoque de Género	Enfoque de Género				O					Menor	5.00%	✓
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación			O						Alta	10.00%	✓
		Evaluación del Desempeño			O						Alta	10.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo		O							Mediana	8.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana		O							Mediana	7.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna				O					Alta	15.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión				O					Alta	15.00%	✓
	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público		O							Mediana	8.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :											100.00%		

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 10 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2009				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴⁴	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴⁵	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁶
Asesorías (Funcional)	49	3	100%	8.0%
Apoyo N° 1 (Funcional)	40	3	100%	8.0%
Apoyo N° 2 (Funcional)	91	3	100%	8.0%
Apoyo N° 3 (Funcional)	39	3	100%	8.0%
Operaciones N° 1 (Funcional)	84	6	100%	8.0%
Operaciones N° 2 (Funcional)	77	5	100%	8.0%
Agencia Iquique (Territorial)	13	3	100%	8.0%
Agencia Valparaíso (Territorial)	38	3	100%	8.0%
Agencia Talcahuano (Territorial)	20	3	100%	8.0%
Agencias Australes (Territorial)	20	4	97%	8.0%

44 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2009.

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

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

Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

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

Anexo 9: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

1. FONDO MODERNIZACIÓN 2009

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

2. FONDO MODERNIZACIÓN 2008

Durante el año 2008 la institución no elaboró propuestas para postular al Fondo de Modernización de la Gestión Pública.