

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2014

MINISTERIO DEL TRABAJO Y  
PREVISIÓN SOCIAL

CAJA DE PREVISIÓN DE LA  
DEFENSA NACIONAL

Avenida Bulnes 102, fono 28306636  
Página web [www.capredena.cl](http://www.capredena.cl)

## Índice

1. Carta Presentación Ministra del Trabajo y Previsión Social .....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio .....	3
3. Resultados de la Gestión año 2014.....	6
4. Desafíos para el año 2015 .....	13
5. Anexos .....	16
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	17
a) Definiciones Estratégicas.....	17
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio .....	19
c) Principales Autoridades .....	20
Anexo 2: Recursos Humanos .....	21
Anexo 3: Recursos Financieros.....	31
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.....	43
Anexo 5: Compromisos de Gobierno.....	48
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014 .....	49
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	52
Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional .....	53
Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2014.....	53
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales .....	54

# 1. Carta Presentación Ministra del Trabajo y Previsión Social

El Balance de Gestión Integral para el año 2014 de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, CAPREDENA, refleja el logro de sus objetivos y el esfuerzo institucional orientado hacia parámetros de excelencia, a través de la modernización de sus procesos. El avance del enfoque de mejora continua se vio reflejado en la invitación a participar del Premio Anual por la Excelencia Institucional, habiendo sido seleccionada dentro de los 10 servicios públicos que pudieron exponer sus logros y desafíos, y obtener un *feedback* de suma utilidad para seguir perfeccionando su quehacer.

En este contexto, CAPREDENA logró el reconocimiento a su gestión de calidad a lo largo de todo el país, a través de la certificación ISO 9001:2008 de sus procesos, tanto operativos como de apoyo y estratégicos. En el ámbito de los Centros de Salud y Rehabilitación, en el año 2014 la Superintendencia de Salud entregó la acreditación al Centro de Rehabilitación de La Florida, siendo el primer establecimiento de salud en alcanzar este logro en el área de la rehabilitación de personas. Asimismo, a finales del año se presentaron los antecedentes para la acreditación del Centro de Rehabilitación de Limache.

Otro de los desafíos que enfrentó exitosamente CAPREDENA durante este periodo fue la implementación de las disposiciones contenidas en la Ley N°20.735, que modifica aspectos previsionales de las Fuerzas Armadas, Fuerzas de Orden y Seguridad Pública y Gendarmería. Dentro de estas modificaciones está la eliminación gradual de la cotización para el Fondo de Retiro que afecta a los pensionados(as) y montepiados mayores de 65 años de la Caja, la eliminación de las hijas y hermanas solteras como asignatarias de montepío, entre otras.

En lo que respecta a la acción coordinada de CAPREDENA con otros servicios públicos, cabe destacar que en el escenario de catástrofes en el Norte Grande y Valparaíso, ocurridas en el primer trimestre del año 2014, la institución dispuso inmediatamente de equipos humanos y profesionales para efectuar un levantamiento de necesidades, así como para focalizar en sus usuarios y funcionarios que más lo necesitaban sus servicios y ayuda. Con tal propósito, los Centros de Salud y Rehabilitación de Santiago y La Florida se trasladaron a la zona con sus equipos técnicos y médicos, y en articulación con el Servicio de Salud de Valparaíso desarrollaron operativos clínicos y geriátricos, los que constituyeron un valioso aporte a la comunidad y permitieron descomprimir la demanda por atenciones de salud en el sistema público.

A continuación se presenta el Balance de Gestión Integral de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2014, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.



JAVIERA BLANCO SUÁREZ  
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional, CAPREDENA, es un Servicio público descentralizado dependiente del Ministerio de Defensa Nacional administrativamente y del Ministerio del Trabajo y Previsión Social en términos presupuestarios. Su misión es "Satisfacer a nuestros clientes(as) mediante la entrega oportuna y eficiente de las prestaciones del sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas, mejorando continuamente la gestión del pago de pensiones y sus servicios asociados, bonificaciones y prestaciones de salud, servicios sociales y financieros."

Para la realización de estas tareas contamos con una dotación efectiva de 448 funcionarios y funcionarias, 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. A estos se suman los trabajadores y trabajadoras de nuestros 4 Centros de Salud y Rehabilitación que tienen por función entregar atención de salud integral y personalizada, a pensionados CAPREDENA, personal de las Fuerzas Armadas y a la comunidad en general.

Un punto importante a resaltar que durante el año 2014, y tras 4 años, desde el devastador efecto que causó el terremoto y posterior tsunami del 27/F, y con un enorme esfuerzo mancomunado invertido en la reconstrucción de la sede, durante el mes de agosto se produce la reapertura e inauguración de la Agencia Talcahuano. Con ello, se responde al requerimiento de los pensionados y pensionadas, quienes durante los más de 4 años de ausencia reclamaban su presencia, lo que se ha manifestado en un mayor flujo de personas que asisten tanto en el área de previsión, como en óptica y farmacia.

Así, durante el año 2014 se pagaron un total de 1.279.563 pensiones, por un total de MM\$838.771. Se entregó un total de 17.333 préstamos de auxilio y 542 préstamos habitacionales.

En ese contexto, la Institución ha continuado en la senda de la modernización de sus procesos, de modo de introducir mayores grados de confiabilidad, oportunidad y trazabilidad, que redunden en mayores niveles de satisfacción de sus usuarios y usuarias.

Un ejemplo de lo anterior, es la exitosa implementación de las disposiciones contenidas en la Ley N°20.735, que modifica algunos aspectos previsionales de las Fuerzas Armadas, Fuerzas de Orden y Seguridad Pública y Gendarmería de Chile, habiendo prestando apoyo desde el punto de vista técnico. Dentro de estas modificaciones está la eliminación gradual de la cotización para el Fondo de Retiro que afecta a los pensionados(as) y montepiados mayores de 65 años de la Caja, la eliminación de las hijas y hermanas solteras, como asignatarias de montepío, entre otras.

Por su parte, durante el período que se informa se preservó y fortaleció la certificación ISO 9001:2008, habiendo renovado su certificación en lo que se refiere al Sistema de Gestión de

Calidad, el cual incluye procesos tanto operativos, de apoyo y estratégicos, los que abarcan a su Casa Matriz y agencias regionales. Asimismo, en el año 2014 se realizó la ceremonia en la cual el Superintendente de Salud entregó los certificados que dan cuenta de la Acreditación obtenida por el Centro de Rehabilitación de La Florida, siendo el primer establecimiento de salud en alcanzar este logro en el ámbito de la rehabilitación de personas.

Todos los logros presentados, no habrían sido posibles sin el compromiso explícito y decidido de nuestros funcionarios y funcionarias, lo que nos ha permitido continuar obteniendo los máximos niveles de cumplimiento de todos los objetivos de gestión contenidos en los Programas de Mejoramiento de la Gestión y Convenios de Desempeño Colectivo. Ello permitió, no sólo que fuéramos invitados a postular al Premio Anual por Excelencia Institucional correspondiente al año 2014, sino ser seleccionados dentro de las 10, lo que nos permitió exponer nuestros avances ante el Jurado, en el Servicio Civil. Si bien no logramos ser una de las 3 instituciones premiadas, ello nos ha dado el impulso para seguir con más ahínco y dedicación en el desarrollo de iniciativas en el camino hacia la Excelencia Institucional.



**CRISTIÁN ROJAS GRÜZMACHER**  
**VICEPRESIDENTE EJECUTIVO**

### **3. Resultados de la Gestión año 2014**

#### **3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas y otros aspectos relevantes para el Jefe de Servicio.**

El Servicio no presenta resultados asociados a compromisos establecidos en el Programa de Gobierno.

#### **3.2. Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2014 y la Provisión de Bienes y Servicios.**

A continuación se detallan los aspectos más relevantes de la gestión realizada por esta Institución, durante el año 2014.

##### **3.2.1. Atención a Clientes**

###### **Datos Relevantes**

En el mes de julio 2014 se realizó la medición de la satisfacción de los ciudadanos/as, a través de la aplicación de encuesta en las dependencias institucionales (Casa Matriz, Agencias y Oficinas regionales) y también a través de encuestas telefónicas, en post de conocer los niveles de bienestar de los usuarios/as respecto de los distintos canales de atención de Capredena.

El estudio se aplicó a un total de 1.166 personas, con una composición de 38% de mujeres y 62% de hombres, donde el mayor porcentaje de encuestados/as para los 3 canales, se concentró en el rango de edad de 51 a 60 años.

En cuanto a los resultados de la encuesta se obtuvo un 96% de satisfacción en el canal presencial, un 1% más que el año anterior. Además se midió la satisfacción de los canales telefónico y web cuya evaluación fue de 73% y 84% respectivamente.

En lo que respecta a los tiempos de espera, durante el año 2014 el 80% de las atenciones presenciales (correspondiente a 111.681) se realizaron antes de los 8 minutos.

Durante el 2014 se realizaron 1.094.369 transacciones a través de servicios en línea como por ejemplo generación de Certificados u obtención de papeletas de pago, y 4.481 trámites web tales como solicitudes de apertura de chequera electrónica, de entrevista con Asistente Social o de tarjetas de identificación de pensionados/as

Por otra parte se debe destacar que en la Plataforma Virtual, el año 2014 se recibieron alrededor de 4.200 Certificados de Alumno Regular, a través de una aplicación que está disponible en la página web "Envíe aquí su Certificado de Alumno Regular", lo cual permitió que los usuarios/as pudiesen cumplir con este trámite el que les permite mantener la condición de carga familiar, sin tener que desplazarse hacia dependencias de Capredena y realizarlo de manera rápida y fácil.

## Mejoras Implementadas

Se implementó un plan de mejoras en el Call Center que contempló aumentar en un 100% la dotación de personal y la puesta en marcha de protocolos de cierre de la atención, a fin de asegurar la satisfacción del usuario. Paralelamente, se desarrolló un modelo de escalamiento en las respuestas que se entregan al público, a través del canal telefónico. Este modelo implicó clasificar, según complejidad, las preguntas más frecuentes que realizan los usuarios y en base a ello definir cuándo y a quién serán derivadas aquellas de mediana y alta complejidad.

Con el objeto de disminuir los tiempos de atención a través de una mayor eficiencia respecto al funcionamiento de los sistemas informáticos que apoyan la gestión del Consultor y entregar más información y de forma clara a los usuarios/as se realizaron modificaciones en los sistemas de apoyo especialmente en lo relativo al pago de Bonificaciones a través de Transferencia electrónica, la emisión automática de la solicitud de Certificado de Carga Vigente para renovación de Credencial de Salud y la Emisión en línea los Certificados de Deuda de Salud y de Prestaciones (contado y crédito), a fin de entregar de manera inmediata certificados que antes se otorgaban de manera diferida con plazo de 5 días hábiles.

### 3.2.2. Pensiones

El Pago de Pensiones es el principal producto estratégico, lo que se refleja en el porcentaje del Presupuesto institucional asignado para el año 2014, alcanzando un 83.87%.

Durante el período se procesó el pago de un total de 1.279.563 pensiones, con un promedio de 106.630 casos mensuales. El monto total involucrado en el pago de pensiones durante el año 2014 alcanzó a MM\$851.894, de los cuales MM\$13.123 corresponden a pagos retroactivos de pensión, que se originan en la diferencia de tiempo que media entre la total tramitación de los documentos que originan la pensión (en la Institución, en la Subsecretaría y en la Contraloría General de la República) y la fecha de pago efectiva de la misma.

El 83.12% de estos beneficios previsionales se pagó a través de depósitos en cuentas bancarias, lo que implica un aumento del 10% de esta modalidad de pago en año 2014. Los demás (16.73%), se concretaron mediante pago en efectivo en las diferentes sucursales del Banco con el cual se mantiene convenio para este efecto.

En este producto es posible destacar lo siguiente:

El Tiempo promedio de tramitación de los primeros pagos de pensiones de montepío, disminuyó a 46.53 días, mientras que el número de casos procesados alcanzó a 1.615. Respecto del tiempo de tramitación hubo una disminución del 4.98%.

El Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión, alcanzó un promedio de 23.39 días, lo cual representa una disminución de un 9.59% respecto del año anterior, mientras que el número

de casos procesados aumentó de 2.457 en el 2013 a 2.482 presentando una variación del 1.02%.

El tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficios de Asignaciones Familiares, alcanzó a 11.5 días, lo cual implica una disminución equivalente a un 15.94% en la cantidad de días respecto del período anterior.

### **3.2.3. Imponentes**

Durante el período que se informa, este fondo registró un total de 1.956 pagos por concepto de Desahucios, lo que implicó desembolsos del orden de los MM\$ 47.217, más 1.876 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\$ 751.

En este producto es posible destacar lo siguiente:

El Tiempo Promedio de Proceso de Pago de Desahucio alcanzó un promedio de 20,84 días, alcanzando la meta establecida de 22 días.

Los casos liquidados de pago de Bonos de Reconocimiento fueron 444 Bonos por un total de MM\$ 9.831, en esta área se incorporó el pago vía transferencia electrónica a partir del mes de septiembre de 2013.

Además, durante el año 2014, se cursaron 905 Reconocimiento de Años y 2.468 certificados de imposiciones

Respecto del Sistema de Registro y Control de Imposiciones, durante este período se trabajó en reuniones de coordinación con las distintas Instituciones y Reparticiones para una mejor gestión, esto también ha disminuido las unidades que aún se encuentran pendientes y que fueron ingresadas al sistema informático de Registro y Control de Imposiciones.

### **3.2.4. Beneficios Sociales y Financieros**

La Institución, a través del Departamento de Asistencia Social entrega apoyo y ayudas sociales a los pensionados y sus cargas con mayor vulnerabilidad social, con cargo al ítem Presupuestario de Menores, Ancianos e Incapacitados.

Durante el año 2014 se cursaron a nivel nacional un total de 21.856 beneficios, que considera ayudas económicas directas y complementación de financiamiento en establecimientos de larga estadía, por un monto total de \$ 651.743.983. Lo anterior considera cursos de capacitación por \$ 8.170.000 que beneficiaron a 187 pensionados.



## **Operación y optimización Sistema Informático de Beneficios Sociales, SBAS.**

Se concretó la total operatividad del Sistema Informático de Beneficios Sociales, lo que permitió un mejoramiento de la gestión, control y tiempos de espera de los usuarios.

En relación a los préstamos del Fondo de Auxilio Social, se tramitaron 542 préstamos habitacionales totalizando MM\$8.521 (ocho mil quinientos veinte y un millones de pesos), de los cuales 371 corresponden a pensionados y el resto se otorgó a personal en servicio activo.

Por otra parte, el Fondo de Auxilio Social otorgó 17.333 créditos, por un total de MM\$13.687 (trece mil seiscientos ochenta y siete millones de pesos). Cabe hacer presente que los préstamos de auxilio a 10 meses se recuperan prácticamente el 100%.

Cabe mencionar, que se ha mantenido la tendencia a la disminución de los tiempos de tramitación en el proceso de otorgamiento y pago de préstamos habitacionales lo cual permitió finalizar el año 2014 con un tiempo promedio efectivo de 29.26 días, excluyendo las fases de escrituración e inscripción.

## **Nuevo ámbito regulatorio SBIF.**

A fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la ley N°18.010 de 1981, modificada por la Ley N°20.715, publicada en el Diario Oficial con fecha 13 de diciembre de 2013, que en su artículo 31, dispone que las entidades que realicen operaciones sujetas a un interés máximo convencional y cumplan con las condiciones para ser clasificadas como instituciones que colocan fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva, deberán ser fiscalizadas por la Superintendencia, esta Caja de Previsión ha debido desarrollar aplicaciones informáticas para generar la información de los préstamos que otorga en forma semanal y mensual, para ser transferida a la SBIF.. Paralelamente, se está desarrollando un sistema de gestión documental que contenga los respaldos de cada préstamo otorgado.

## **Actualización de Reglamentos**

Con el propósito de optimizar la gestión de otorgamiento de beneficios sociales a los usuarios, se llevó a cabo la actualización del Reglamento de Beneficios de Asistencia Social, cuya versión databa del año 2001. La propuesta definitiva, fue aprobada por Acuerdo N° 50/2014 del Consejo Directivo.

Respecto del Reglamento de Préstamos, se realizó una revisión de manera transversal, con el propósito de evaluar las modificaciones que permitirían mejorar la eficacia y eficiencia del Fondo de Auxilio Social, tomando en consideración las experiencias operacionales observadas, de tal manera de proponer ajustes a esta normativa.

### **3.2.5. Sistema de Salud**

El Sistema de Salud se encuentra integrado por el Fondo de Medicina Curativa (FMC), destinado a recaudar las cotizaciones de salud para otorgar cobertura financiera a prestaciones asociadas a la recuperación de la salud, y el Seguro Complementario, denominado Fondo Solidario, que permite el acceso al crédito, cubriendo siniestros de desgravamen y de bonificación complementaria a gastos generados por concepto de hospitalizaciones, cirugías ambulatorias y radioterapias.

El Sistema de salud de CAPREDENA registra 26.651 cotizantes a diciembre del 2014, cuya renta promedio es de \$381.715, que se constituye en la segunda renta promedio más baja del sistema general de salud de los cotizantes adscritos a este sistema previsional.

Respecto de los ingresos al Fondo de Medicina Curativa, en el año 2014, se recaudó por concepto de imposiciones la suma de MM 7.175. La cotización per cápita aumentó en un 3,34%, producto del incremento de un 6% a un 6,5% de cotización al Fondo de Salud, a partir de Julio 2014, en que se inicia la aplicación de la Ley 20.735. Por su parte, el per cápita neto (resultado de deducir el 17,5% de las cotizaciones, para generar el Aporte a las Comandancias en Jefe establecido en la Ley 19.465) aumentó en un 2,74%, en relación al año 2013.

Las bonificaciones efectuadas por el Fondo de Medicina Curativa durante el año 2014 alcanzaron un total de MM\$ 5.706. La variación per cápita de bonificaciones fue un aumento de 7,61% en relación al año 2013. Del mismo modo, aumentó el per cápita de préstamos en un 27,54% y la variación per cápita del gasto total en salud fue 22,10%.

El tiempo promedio de bonificaciones, producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente cumplió con la meta proyectada de 18 días.

El porcentaje de créditos de salud otorgados con garantías en el año que se informa también cumplió con la meta proyectada alcanzando un 102,36%.

Del mismo modo, se ha renovado el Plan de Bonificaciones respecto del porcentaje de las bonificaciones en las prestaciones de salud otorgadas en los Centros de Salud de esta Caja de Previsión de acuerdo al siguiente detalle: Atenciones hospitalarias al crédito de un 65% a un 75%; atenciones ambulatorias al contado de un 90% a un 100%; atenciones ambulatorias al crédito de un 75% a un 90%; medicamentos genéricos al contado de un 35% a un 90% (los porcentajes de atenciones médicas son en base al arancel FONASA nivel 2).

Se modifica a un 100% con tope del valor arancel FONASA nivel 3, las bonificaciones de las siguientes prestaciones, orientadas al adulto mayor con enfoque de género: Ecotomografía Ginecológica, Perfil Bioquímico, Orina Completa, Urocultivo, Hemograma y E.C.G de reposo. Se modifica a un 100% con tope del valor arancel FONASA nivel 2, las bonificaciones del siguiente grupo de prestaciones, orientadas al adulto mayor con enfoque de género: Prótesis, Pabellón, Traslados y días Cama.

#### **Nuevas funcionalidades en Sistema de Salud**

Con el propósito de contar con información estadística en forma más integral y oportuna, se desarrolló una aplicación que permite consultar en forma directa, por adherente, los beneficios otorgados por beneficio complementario, durante un período determinado,

permitiendo conocer en forma expedita, en qué tipo de prestaciones se ha otorgado el beneficio, en qué prestador de salud, montos asociados, y además, permite verificar que no se haya excedido en el tope anual del beneficio de \$8.800.000.-.

### **3.2.6. Perspectiva de Género**

Durante el 2014 CAPREDENA continuó con la implementación de acciones para incorporar la perspectiva de género en los diferentes procesos que se gestionan en la institución. Es así, que en el área de Asistencia Social se cumplió con la meta de entregar al menos el 53% del presupuesto de ayudas a mujeres respecto del total otorgado, además de mantener el aumento de las bonificaciones de Fondo de Medicina Curativa y Fondo Solidario a prestaciones vinculadas a la mujer.

### **3.2.7. Recertificación ISO 9001:2008, de procesos asociados a los Productos Estratégicos**

A fines del año 2014 se llevó a cabo la recertificación de los procesos asociados a los productos estratégicos: Emisión Bonos de Reconocimiento, Pago de Desahucio, Pago Devolución de Imposiciones de Desahucio, Certificación Imposiciones, Alzamiento de Garantía Hipotecaria, Posposición de Garantía Hipotecaria, Sustitución de Garantía Hipotecaria, Asignación por Muerte, Bonificaciones del Fondo de Medicina Curativa con pago al Crédito, Bonificación Complementaria Fondo Solidaria y Créditos de Fondo Medicina Curativa.

### **3.2.8. Compromisos establecidos a través de los Indicadores de Desempeño**

Se alcanzó el 100%, tanto en los compromisos relacionados con los Convenios de Desempeño Colectivo como en los objetivos comprometidos en el ámbito de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG), fueron cumplidos también en su totalidad. Lo anterior fue validado por el auditor del Ministerio de Defensa Nacional (CDC) y del Ministerio del Trabajo y por la DIPRES en el caso de PMG.

Adicionalmente, los indicadores de Presupuesto presentan un resultado final favorable para el año 2014, con un porcentaje de cumplimiento de 100%. Del total de indicadores comprometidos; siete indicadores obtuvieron un "Resultado Final Cumplido" y dos "Resultado Final Sobre Cumplido".

INDICADOR	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta Anual 2014
Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepío y sus anticipos	48,97	46,53	47,04
Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión	25,87	23,4	24,02
Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio	21,76	20,84	21
Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena	89,65	89	90
Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes del tiempo máximo comprometido	72,6	80,2	75
Tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficio de Asignación Familiar	13,68	11,5	12
Porcentaje de créditos de salud otorgados con garantías en el año t	87,49	95,2	93
Tiempo promedio de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario	20,65	18,12	18
Porcentaje de funcionarios/as capacitados en temas de género en el año	s.i.	86	80

## 4. Desafíos para el año 2015

A continuación se presentan los principales desafíos asumidos por la Institución para ser implementados durante el año 2015:

1. Mantener el nexos con los clientes y contar con la retroalimentación necesaria cumplir la misión institucional, mediante la ejecución de estudios de satisfacción.
  - a. Alcanzar un 91% de satisfacción considerando atenciones presenciales, telefónicas y en línea
  - b. Los recursos asignados para la aplicación de la encuesta de satisfacción usuaria 2015 es de \$14.000.000.-
  
2. Implementar mejoras al call center institucional, que permitan aumentar los niveles de servicio y de satisfacción de los usuarios al finalizar el 2015.
  - a. Alcanzar un 78% de satisfacción en el canal telefónico
  - b. El nivel de servicio que se espera entregar en el Call es de un 70% de llamadas contestadas
  - c. Los recursos asignados son la destinación de 2 funcionarias a integrar la dotación del Call Center
  - d. No existen recursos presupuestarios involucrados
  
3. Continuar con el mejoramiento de los servicios en línea disponibles para los usuarios con claves web básica y avanzada
  - a. Alcanzar un 88% de satisfacción de los servicios en línea disponibles en nuestra página web
  - b. No existen recursos presupuestarios involucrados
  
4. Presentar propuesta de Reglamento de Préstamos al Consejo Directivo para ser enviado al Ministerio de Defensa para la posterior tramitación del Decreto Supremo correspondiente.
  - a. Iniciativa de actualización de la normativa, por lo tanto, es de aplicación universal a los Imponentes Activos y Pasivos de la Institución.
  - b. No está vinculado al presupuesto año 2015.
  
5. Gestionar iniciativas de mejora en los procedimientos de asignación y concesión de préstamos habitacionales.  
Iniciativa de revisión y ajustes, cuando corresponda de los procedimientos, certificado bajo Norma ISO, o bien a través de la generación de presentaciones al Consejo Directivo

Institucional para mejorar operatoria, lo cual se materializa mediante la suscripción del o los respectivos Acuerdos de Consejo, en aquellos ámbitos que sea competente.

6. Maximizar uso del Sistema Informático de Bonos de Reconocimiento.  
Pagar 408 casos de bonos por causal de vejez por un monto de \$ 8.817.947.722, siempre que exista disponibilidad presupuestaria en Fondo 1 y la solicitud de las AFP.
7. Emisión de cerca de 350 documentos valorados correspondientes a Bonos de Reconocimiento por la Institución.
8. Completar migración de datos en planillas, para subir a repositorio y dejarla disponible para revisar información histórica.  
50 Instituciones cargadas en repositorio, aplicación para lectura de datos, solicitudes para completar datos faltantes (si existen) y aplicaciones para unidades con más de 5.000 registros.
9. Coordinar ingreso de información que permita completar datos del nuevo Sistema de Registro y Control de Imposiciones.  
Todas las instituciones con archivo imponentes cargado y sin errores.
10. Desarrollar Aplicaciones Informáticas para Desahucio.  
Informe de requerimientos y solicitud de desarrollo, según disponibilidad y priorización División Tecnologías de la Información.
11. Continuar disminuyendo la brecha existente entre el número de días de tramitación para el primer pago de una pensión de montepío, con respecto al primer pago de una pensión de retiro, en el ámbito de la equidad de género.
  - a. Durante el año 2014, el número promedio de días de tramitación para el primer pago de una pensión de retiro ascendió a 46,23 días, indicador que se espera mantener para el presente año. Respecto al indicador relativo a Pensiones de Montepío en el año 2014 se obtuvo un promedio de 46,53 días, fijándose como meta para el año 2015 rebajar este indicador a 46 días.
  - b. En consecuencia, durante el presente año, prácticamente se igualarían ambos indicadores, eliminándose la brecha detectada en su oportunidad.
  - c. No existen recursos presupuestarios involucrados.
12. Desarrollar los requerimientos para la creación de un Sistema para Reconocimiento de Años.

- a. Disminuir considerablemente los tiempos de tramitación de los procesos y mejorar la gestión.
  - b. Informe de requerimientos y solicitud de desarrollo.
13. Desarrollo de nueva versión de SBAS que incorpora mayores herramientas de análisis y control para el proceso de otorgamiento de ayudas sociales.
- a. Mejoramiento en la calidad de la atención brindada a nuestros usuarios, y a la vez, optimizar la gestión de los beneficios sociales a los más de tres mil imponentes registrados en el Sistema SBAS y a los nuevos requirentes, facilitando un mayor control y efectiva focalización de las ayudas de asistencia social.
  - b. No se requieren recursos presupuestarios adicionales.

14. Elaborar y proponer al Consejo Directivo un nuevo procedimiento para el otorgamiento de autorizaciones de ampliación de Crédito de Salud.

El nuevo procedimiento se desarrollará sin requerir recursos adicionales a los ya asignados. Su puesta en marcha permitirá mejorar la gestión del proceso de otorgamiento de Autorizaciones de Crédito a los más de 7 mil usuarios que hacen uso de este beneficio actualmente, mejorando la cobertura de atenciones, procedimientos y medicamentos contemplados, así como el control en cuanto al adecuado uso del beneficio.

## 5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales.



## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2014

Durante el año 2014, el 92% del presupuesto Institucional estuvo vinculado a los productos estratégicos lo que permitió otorgar en forma adecuada y con la oportunidad requerida las prestaciones de seguridad social a sus beneficiarios.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Aumentar la eficiencia en la entrega de productos e información para los beneficiarios de CAPREDENA con niveles de calidad acordes con el área de la Seguridad Social, considerando sus necesidades bajo el marco de un modelo integral de atención al cliente.
2	Lograr la reducción en los tiempos de tramitación y pago de los productos de CAPREDENA a través del rediseño de procesos y la incorporación de Tecnologías de la información, obteniendo su simplificación y la integración de sistemas y datos.
3	Avanzar en el proceso de modernización interna a través de la obtención y mantención de la certificación y acreditación de los Procesos de la CAPREDENA

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Servicios Previsionales: Corresponde a los servicios y beneficios vinculados a la administración de imposiciones a los fondos de Pensiones y Desahucio, del Sistema previsional de las FF.AA y aquellos asociados al	1

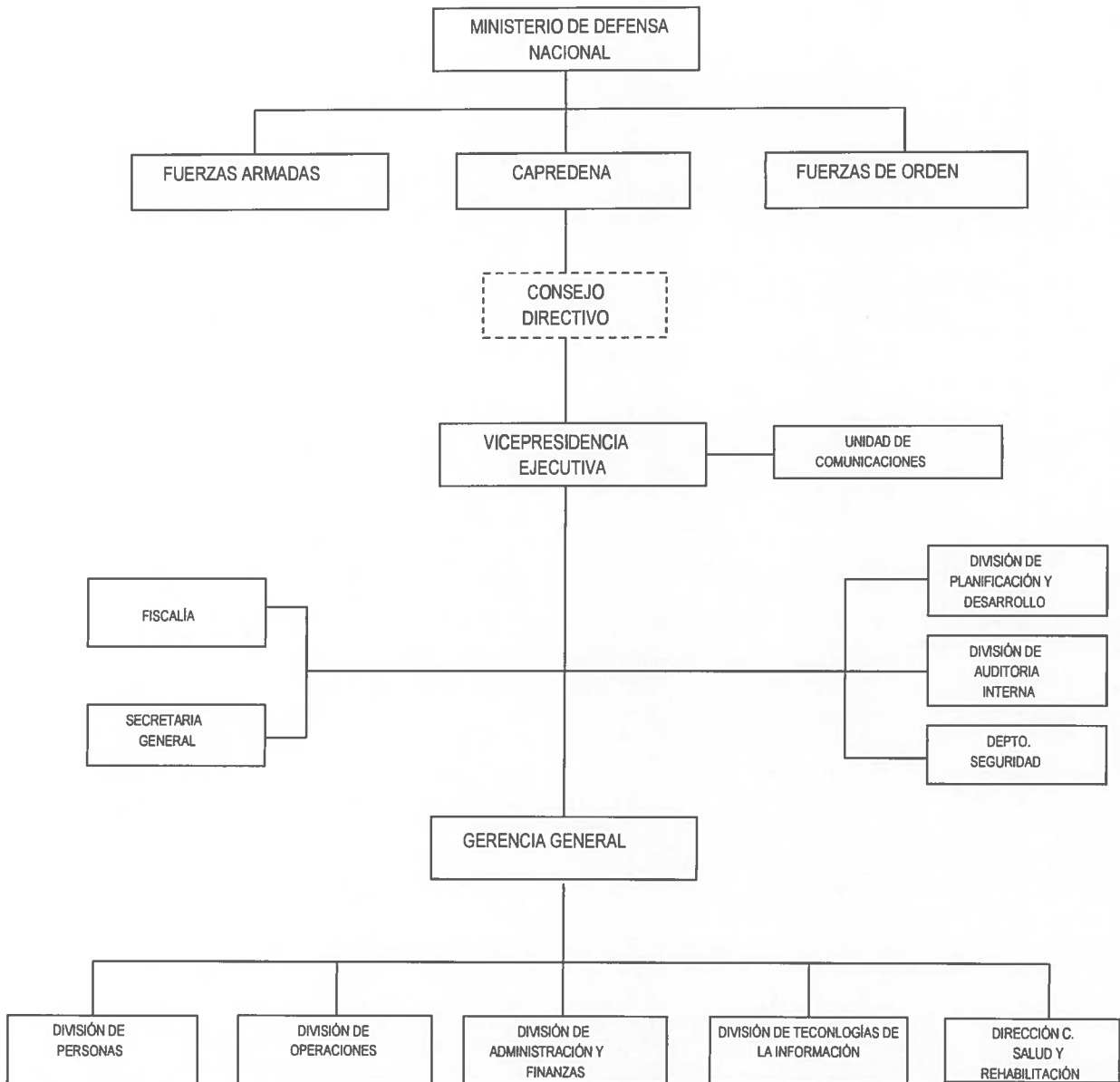
pensionado desde su acreditación hasta la pérdida de su calidad como tal.

2	Servicios Financieros: Corresponde al conjunto de servicios y beneficios, complementarios a los previsionales, que contribuyen a mejorar las condiciones financieras de los pensionados. Bonificación de Salud:	2
3	Corresponde al beneficio por concepto de bonificaciones de salud de Medicina Curativa y del Fondo Solidario que entrega el Sistema de Salud de CAPREDENA.	2

#### - Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

## b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



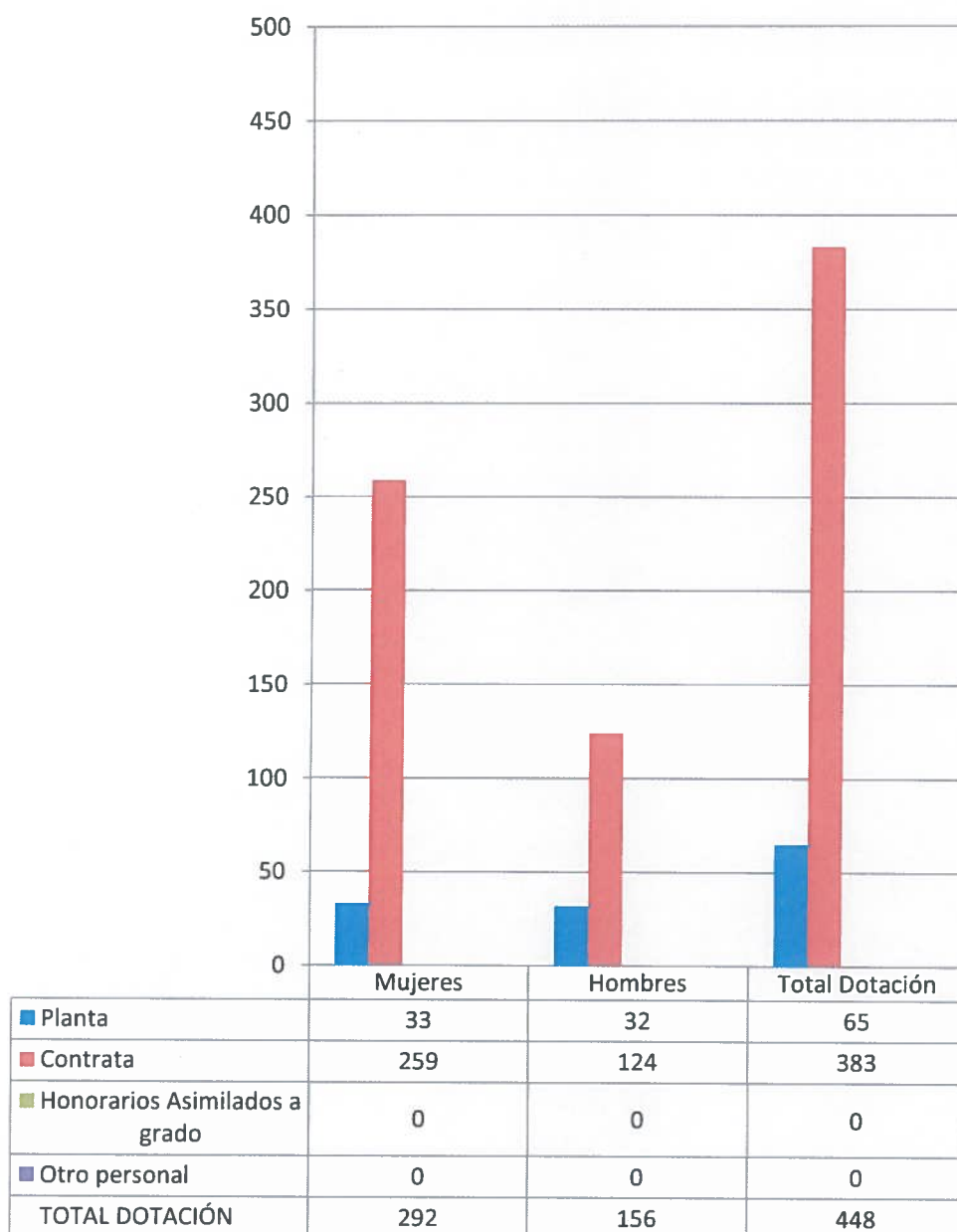
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Vicepresidente Ejecutivo	Cristián Rojas Grüzmacher
Fiscal (PT)	Gerardo Bravo Riquelme
Gerente General	Carlos Molina Johnson
Secretario General	Carlos Chong Campusano
Jefa División Auditoría Interna (PT)	Bárbara Moreno Martínez
Jefa División Planificación y Desarrollo	Claudia Stenger Araneda
Jefe División Operaciones	Jorge Zúñiga Martínez
Jefe División Administración y Finanzas (PT)	Karen Astorga Villagra
Jefa División Personas (PT)	Ramón Quezada Ruz
Jefe División Informática y Computación	Giorgio Zoppi González
Directora Centros de Salud y Rehabilitación (PT)	Claudia Bravo Medina

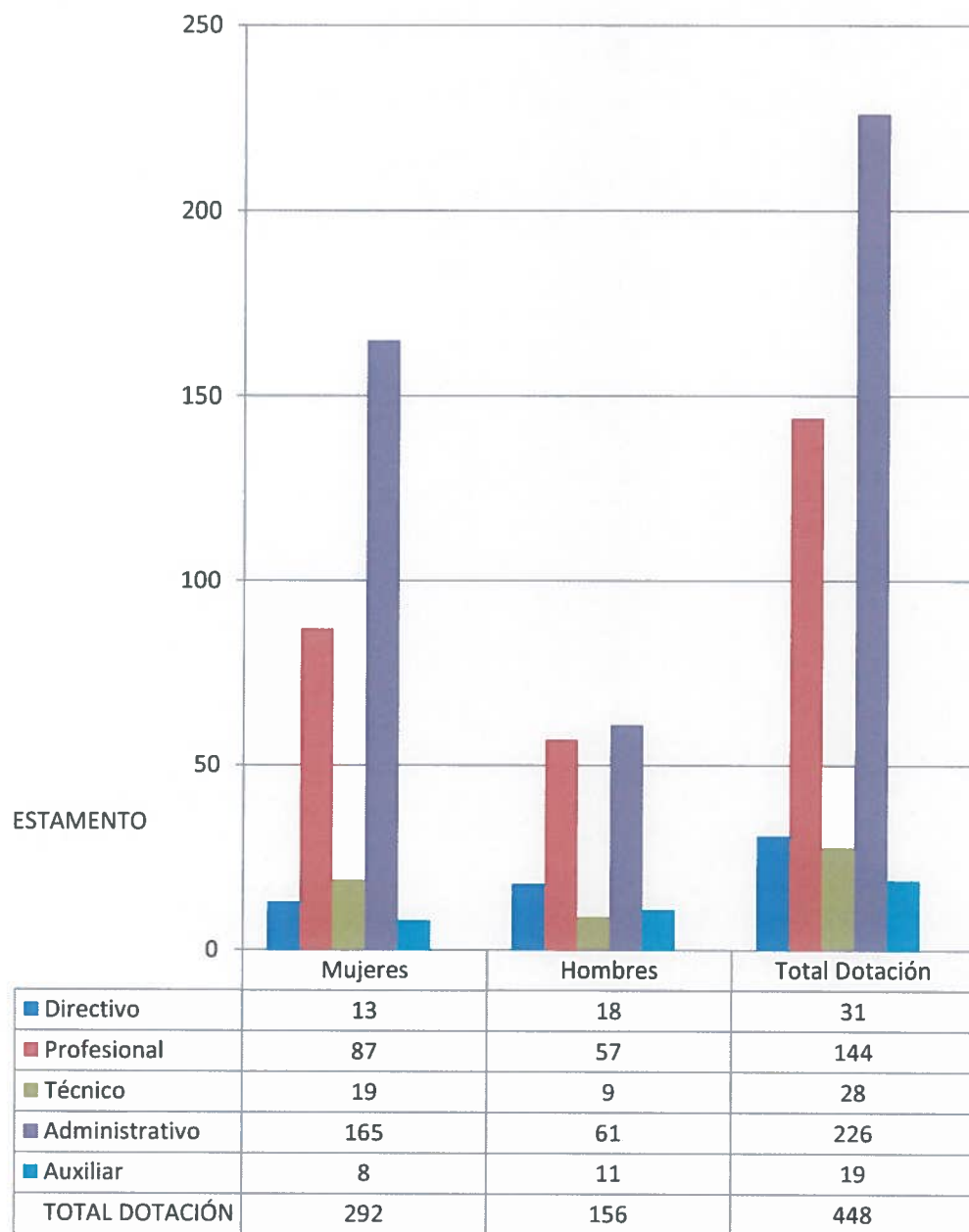
## Anexo 2: Recursos Humanos

### a) Dotación de Personal

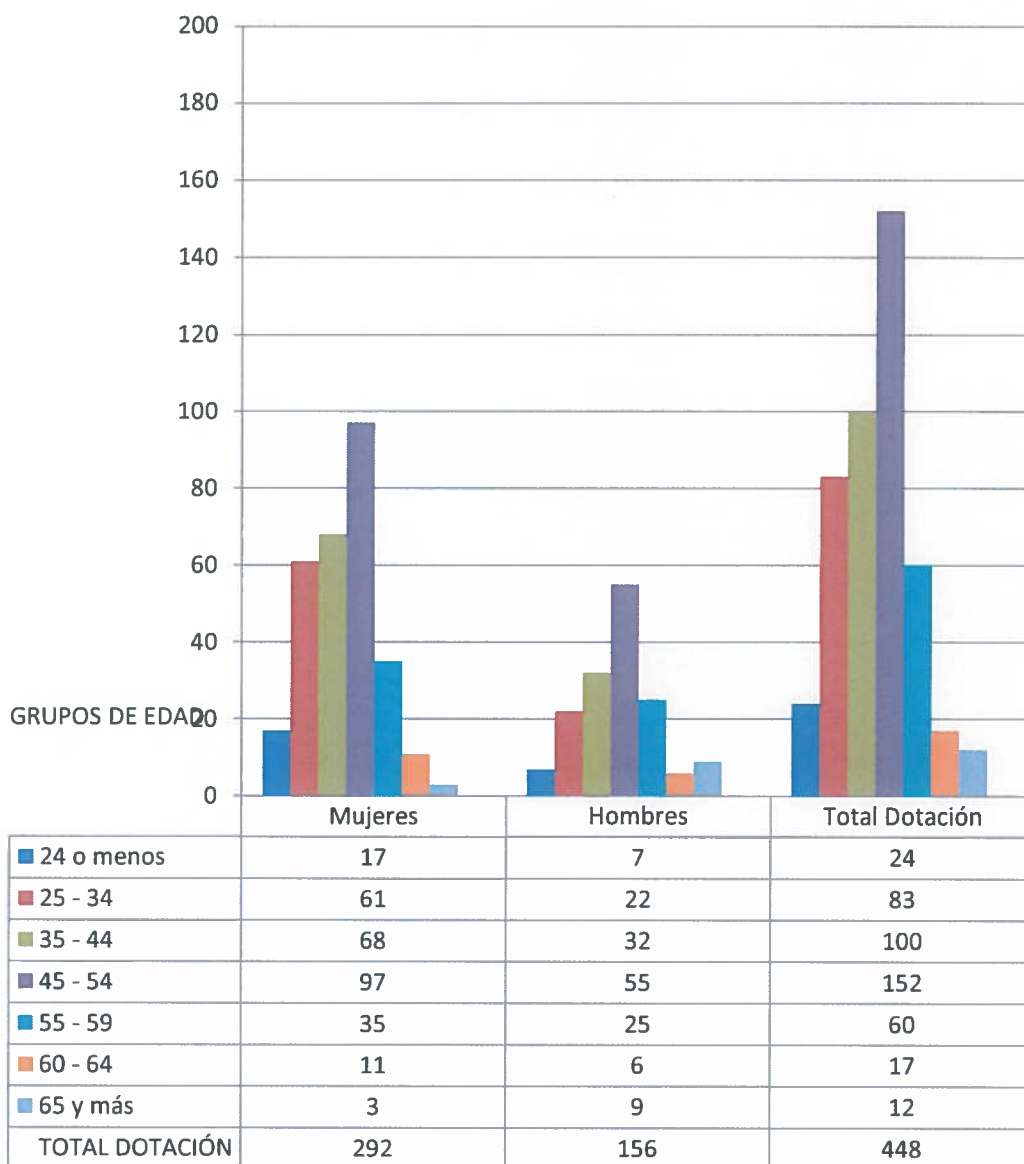
Dotación Efectiva año 2014 por tipo de contrato (mujeres y hombres)



## Dotación Efectiva año 2014 por estamento (mujeres y hombres)

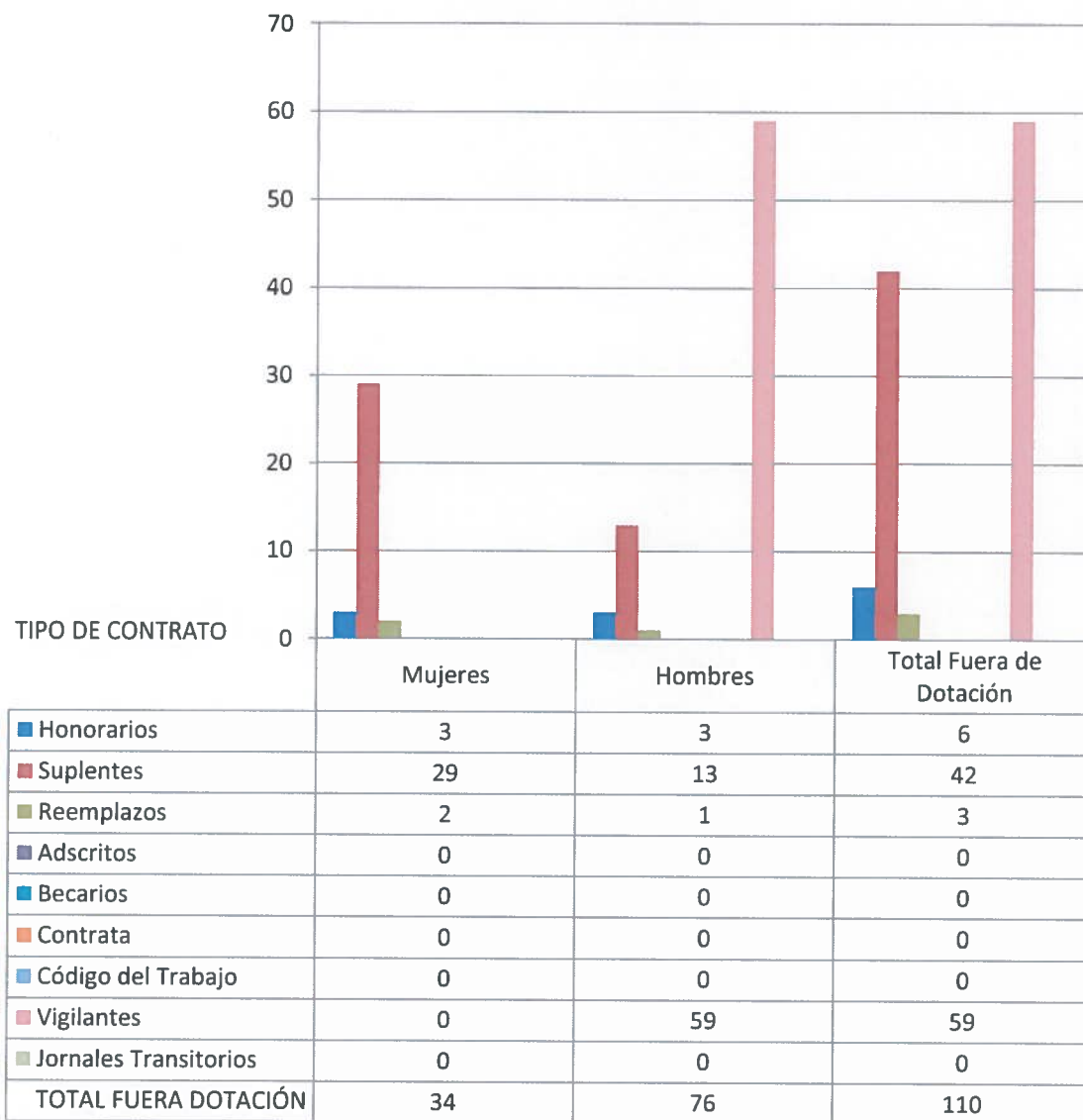


## Dotación Efectiva año 2014 distribuida por grupos de edad (mujeres y hombres)



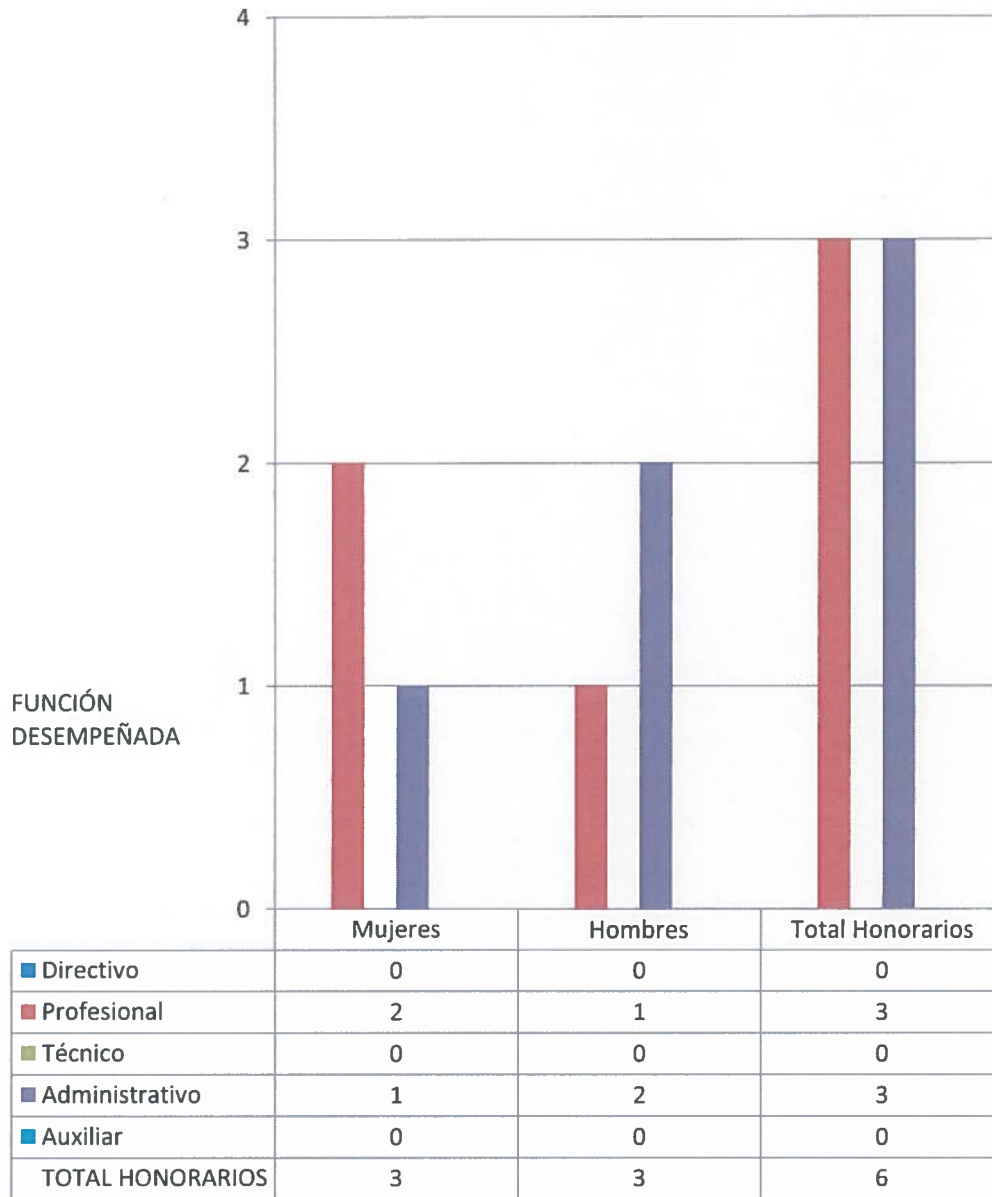
b) Personal fuera de dotación

**Personal fuera de dotación año 2014 por Tipo de Contrato  
CAPREDENA**

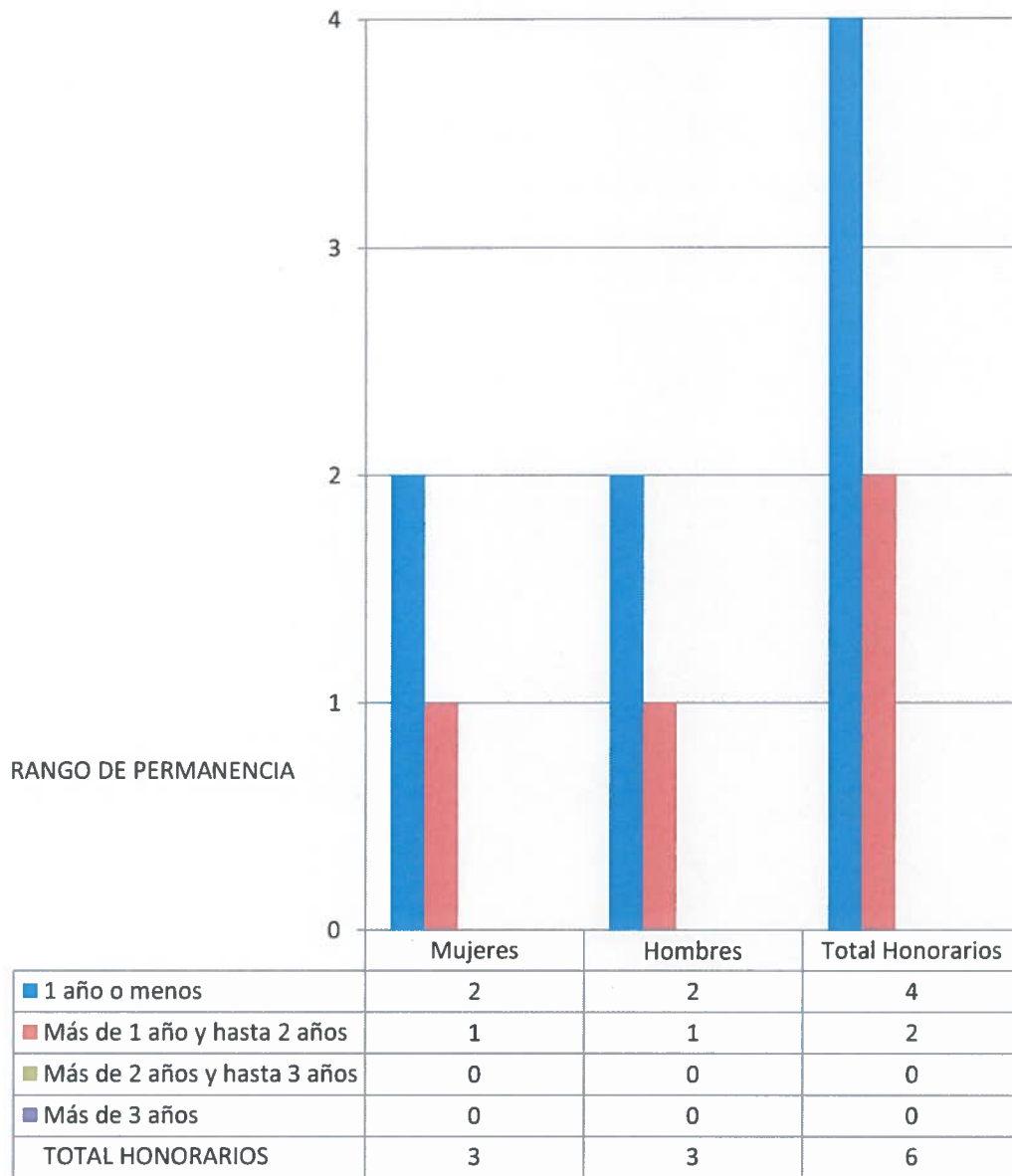




**Personal contratado sobre la base de honorarios a suma alzada año 2014 según función y sexo**



**Personal a honorarios año 2014 distribuido según permanencia (mujeres y hombres)**



c) **Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>1</sup>		Avance <sup>2</sup>	Notas <sup>3</sup>
		2013	2014		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>4</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>5</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	68.4	70.4	102.9	Ascendente
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	89.5	89.5	Descendente
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	7.9	15.8	49.8	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0.2	>100	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.2	0.9	-	Neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0.2	>100	Ascendente

1 La información corresponde al período Enero 2014 - Diciembre 2014 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

2 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.

3 Debido a que la fórmula de avance es calculada como una división entre el efectivo 2013 y 2014 (o viceversa, dependiendo lo que se considere como avance), para aquellos casos donde esta división provoca una indeterminación matemática (división por cero), en la columna de Avance se ha escrito ">100" cuando el indicador experimenta una mejora, "<100" cuando el indicador experimenta un retroceso, y "100" cuando no ha experimentado cambios.

4 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2014.

5 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

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

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>1</sup>		Avance <sup>2</sup>	Notas <sup>3</sup>
		2013	2014		
o otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2.9	8.5	34.2	Descendente
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	4.8	6.0	79.6	Descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	0.9	0.5	55.6	Ascendente
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	10.4	10.8	103.6	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	40.3	13.9	34.4	Descendente
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	53.8%	57,8%	107,4	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t) / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t$	23,2	24,5	105,6	Ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	6.9	7.8	113,0	Ascendente
4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0	0	100	Mantiene
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1.31	1.32	99.1	Descendente

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

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>1</sup>		Avance <sup>2</sup>	Notas <sup>3</sup>
		2013	2014		
• Licencias médicas de otro tipo <sup>6</sup>	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.3	0.2	66.7	Ascendente
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.1	0.03	333.0	Descendente
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	2.8	5.3	53.1	Descendente
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>7</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	96,2	97,5	101.4	Ascendente
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	3,8	2,5	65.8	Ascendente
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	Mantiene
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	Mantiene
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>8</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI		Mantiene
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>9</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI	100	Mantiene

6 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

8 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un periodo específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

9 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

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

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>1</sup>		Avance <sup>2</sup>	Notas <sup>3</sup>
		2013	2014		
<b>9. Regularización de Honorarios</b>					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	5.56	14.81	37.5	Ascendente
9.2 Efectividad proceso regularización	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	25.00	100	25.0	Ascendente
9.3 Índice honorarios regularizables	(N° de personas a honorarios regularizables año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	100	50.0	50.0	

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2013 – 2014</b>			
<b>Programa 01 CAPREDENA</b>			
Denominación	Monto Año 2013 M\$ <sup>10</sup>	Monto Año 2014 M\$ <sup>11</sup>	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>984.176.122</b>	<b>1.036.041.259</b>	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	146.828.102	149.790.270	(1)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	239.443	215.944	(2)
RENTAS DE LA PROPIEDAD	37.621	40.398	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	45.175.567	50.225.960	(3)
APORTE FISCAL	791.130.711	834.857.678	(4)
RECUPERACION DE PRESTAMOS	764.678	911.009	
<b>GASTOS</b>	<b>987.472.722</b>	<b>1.040.123.628</b>	
GASTOS EN PERSONAL	7.417.364	8.227.858	(5)
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.830.397	2.709.983	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	820.442.213	867.329.388	(6)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	151.925.102	156.849.258	(7)
OTROS GASTOS CORRIENTES	62.222	85.534	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	493.445	514.696	
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	124.840	181.155	(8)
PRESTAMOS	705.765	726.946	
SERVICIO DE LA DEUDA	3.471.374	3.498.809	
<b>RESULTADO</b>	<b>-3.296.600</b>	<b>-4.082.368</b>	

10 La cifras están expresadas en M\$ del año 2014. El factor de actualización de las cifras del año 2013 es 1,0472.

11 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el congreso.

## **Notas:**

Análisis de diferencias presentadas en Ingresos y Gastos Devengados en los años 2013 y 2014, Programa 01 CAPREDENA

(1) En los Ingresos por Imposiciones Previsionales, se presenta un incremento en el año 2014, con respecto al año 2013, de un 2,017% equivalente a M\$ 2.962.168.- Este incremento se explica por el efecto que produce el ingreso de pensiones de mayor valor al sistema, que aquellas que se suspenden por fallecimiento o término de beneficio, lo que implica un valor promedio para éstas, superior al del período comparado. El aumento de valor promedio de las pensiones del sistema genera un incremento en la base imponible para el cálculo de las imposiciones, lo que en definitiva se traduce en un mayor ingreso por este concepto para el año 2013.

(2) El Subtítulo de Transferencias Corrientes, que corresponden al aporte recibido del Fondo Único de Prestaciones Familiares para financiar el pago de las asignaciones familiares del sector pasivo de las Fuerzas Armadas y del personal CAPREDENA, presenta una disminución real en el año 2014 con respecto al año 2013, de un 9,8%. Esta disminución se explica por un menor número de Asignaciones familiares pagadas durante el año 2014.

(3) En Otros Ingresos Corrientes, se presenta un incremento en el año 2014, con respecto al año 2013, de un 11,18%, equivalente a M\$ 5.050.393.-. Este aumento se explica principalmente por la regularización del registro contable del pago que el Fondo Revalorizador de Pensiones hace al Fondo Capredena y por el mayor incremento en la recuperación de préstamos del Fondo de Auxilio Social.

(4) El ingreso por Aporte Fiscal del año 2014 con respecto al año 2013 se incrementa principalmente por un aumento en las obligaciones de carácter legal.

(5) Los Gastos en Personal devengados el año 2014, presentan un aumento de 10,9% correspondiente a M\$ 810.494.- con relación al gasto del año 2013, dicho aumento se justifica, principalmente, por el reajuste a los sueldos del personal, decretado en diciembre 2013 para el año 2014, mayor que el inflator utilizado.

(6) Las Prestaciones de Seguridad Social presentan un aumento en el año 2014 con relación al año 2013 de un 5,715% equivalente a M\$ 46.887.175.-, lo que se explica por un aumento en el gasto en pensiones, jubilaciones y montepíos. Esta situación obedece al crecimiento vegetativo experimentado por las pensiones que paga CAPREDENA y por el incremento de la pensión promedio del sistema lo que se traduce en un mayor gasto por este concepto para el año 2014.

(7) El Subtítulo de Transferencias Corrientes, presenta un incremento en el año 2014, con respecto al año 2013, de un 3,2% equivalente a M\$ 4.924.156., lo que se explica, fundamentalmente, por la transferencia a otras entidades públicas por concepto de obligaciones de carácter legal.



8) El Subtítulo 31 Iniciativas de Inversión en el año 2014, presenta un gasto que asciende a M\$181.155 que corresponde a la fase final reparación de la Agencia Talcahuano, afectada por el terremoto y posterior Tsunami del 27F del año 2010.

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2013 – 2014</b>			
<b>Programa 02 Medicina Curativa</b>			
Denominación	Monto Año 2013 M\$	Monto Año 2014 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>28.903.330</b>	<b>28.089.028</b>	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	18.998.758	19.079.600	(1)
RENTAS DE LA PROPIEDAD	629.132	353.956	
OTROS INGRESOS	260	0	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	9.275.180	8.655.471	
<b>GASTOS</b>	<b>27.747.179</b>	<b>30.294.683</b>	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	5.866.167	6.330.949	(2)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.240.448	1.275.094	
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	8.655.472	9.253.088	
PRESTAMOS	11.985.092	13.435.551	(3)
SERVICIO DE LA DEUDA	0	0	
<b>RESULTADO</b>	<b>1.156.151</b>	<b>-2.205.655</b>	

**Notas:**

Análisis de diferencias presentadas en Ingresos y Gastos Devengados en los años 2013 y 2014, Programa 02 Medicina Curativa

(1) Las Transferencias Corrientes reflejan un leve aumento por ingresos de Imposiciones de 0,42 % por aumento de los cotizantes a este Fondo.

(2) Las Bonificaciones de Salud otorgada a los beneficiarios del Sistema de Salud de Capredena, presenta un aumento equivalente a un 7,9% producto de un aumento en el número de prestaciones otorgada.

(3) Los Préstamos Médicos otorgados a los cotizantes del Fondo Medicina Curativa, presentan un aumento de 12,1%, por ajustes de tarifas en las prestaciones.

b) Comportamiento Presupuestario año 2014

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2014								
Programa 01 CAPREDENA								
Subt.	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>12</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>13</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>14</sup> (M\$)	Notas
			<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>1.010.904.765</b>	<b>1.041.857.332</b>	<b>1.038.722.846</b>	<b>3.134.486</b>	(1)
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	150.955.677	149.397.963	149.790.270	-392.308	
	01		Aportes del Empleador	9.303	9.303	12.629	-3.326	
	02		Aportes del Trabajador	150.946.374	149.388.660	149.777.642	-388.982	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	344.929	166.709	215.943	-49.234	
	02		Del Gobierno Central	344.929	166.709	215.943	-49.234	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía	344.929	166.709	215.943	-49.234	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	44.070	44.070	40.398	3.671	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	48.298.106	49.625.359	50.151.633	-526.274	
	01		Recuperación y Reembolsos Licencias médicas	52.994	380.247	428.132	-47.885	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	0	74.327	74.327	0	
	04		Fondos de Terceros	39.667.961	36.767.961	36.662.591	105.370	
	99		Otros	8.577.151	12.477.151	13.060.910	-583.759	(2)
09			APORTE FISCAL	810.471.771	834.857.678	834.857.678	0	
	01		Libre	810.471.771	834.857.678	834.857.678	0	
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS	690.212	821.812	911.008	-89.196	(3)
	01		De Asistencia Social	690.212	690.212	779.408	-89.196	
	10		Ingresos por percibir		131.600	131.600	0	
			<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>1.010.904.765</b>	<b>1.041.931.660</b>	<b>1.042.985.001</b>	<b>-1.053.646</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	7.138.867	8.227.857	8.227.858	-1	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.651.486	2.709.986	2.709.983	3	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	858.646.379	867.937.927	867.329.388	608.539	
	01		Prestaciones Previsionales	858.301.450	867.685.678	867.027.905	657.773	

12 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2014.

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

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

	001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	847.796.764	851.396.764	850.934.256	462.508	(4)
	002	Bonificaciones	73.348	4.952.052	4.898.935	53.117	
	003	Bono de Reconocimiento	9.365.591	10.065.591	10.065.228	363	
	004	Desahucios e Indemnizaciones	-	205.524	205.524	0	
	006	Asignación por Muerte	1.065.747	1.065.747	923.962	141.785	
	02	Prestaciones de Asistencia Social	344.929	166.709	215.943	-49.234	
	001	Asignación Familiar	344.929	166.709	215.943	-49.234	
	03	Prestaciones Sociales del Empleador	-	85.540	85.540	0	
	003	Fondo de Retiro de Funcionarios Públicos Ley N° 19.882	-	85.540	85.540	0	
	004	Otras Indemnizaciones	-	-	-	0	
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	141.137.291	157.945.916	156.849.258	1.096.658	(5)
	01	Al Sector Privado	3.743.875	4.462.500	4.417.546	44.954	
	453	Ubicación Menores, Ancianos e Incapacitados	652.306	652.306	649.883	2.423	
	456	Cotización Isapres	1.800.863	2.376.863	2.334.407	42.456	
	461	Centros de Salud	1.290.706	1.433.331	1.433.256	75	
	02	Al Gobierno Central	19.973.892	19.613.892	19.565.829	48.063	
	002	Fondo de Medicina Curativa	19.188.068	18.638.068	18.590.005	48.063	
	003	Fondo Nacional de Salud	785.824	975.824	975.824	0	
	03	A Otras Entidades Públicas	117.416.653	133.866.653	132.863.627	1.003.026	
	268	Aporte Caja Fondo Desahucio	2.681.632	2.681.632	2.445.742	235.890	
	269	Aporte Caja Fondo Revalorizador de Pensiones	348.295	348.295	340.022	8.273	
	270	Aporte Fiscal Fondo Desahucio	2.267.348	2.267.348	2.179.789	87.559	
	271	Aporte Fiscal Fondo Revalorizador de Pensiones	4.663.958	4.663.958	4.274.802	389.156	
	273	Fondo de Auxilio Social	28.037.164	26.537.164	26.537.164	0	
	274	Fondo Desahucio	28.388.853	27.938.853	27.938.853	0	
	275	Fondo Revalorizador de Pensiones	5.668.371	4.968.371	4.735.851	232.520	
	277	Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas	45.361.032	45.461.032	45.411.404	49.628	
	322	Aporte Fiscal Extraordinario Fondo Desahucio	-	19.000.000	19.000.000	0	
	07	A Organismos Internacionales	2.871	2.871	2.256	615	
26		OTROS GASTOS CORRIENTES	-	85.534	85.534	0	
	02	Compensación por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	-	85.534	85.534	0	

29		ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	501.241	517.068	514.696	2.372
	04	Mobiliario y Otros	27.958	47.958	46.316	1.642
	05	Máquinas y Equipos	14.486	15.986	15.961	25
	06	Equipos Informáticos	122.474	196.801	196.499	302
	07	Programas Informáticos	336.323	256.323	255.921	402
31		INICIATIVAS DE INVERSIÓN		181.460	181.155	305
	02	Proyectos		181.460	181.155	305
32		PRESTAMOS	726.951	726.951	726.946	5
	01	De Asistencia Social	726.951	726.951	726.946	5
34		SERVICIO DE LA DEUDA	2.550	3.498.961	3.498.809	152
	07	Deuda Flotante	2.550	3.498.961	3.498.809	152
35		Saldo Final de Caja	100.000	100.000	2.861.373	-2.761.373
		<b>RESULTADO</b>		<b>-74.328</b>	<b>-4.262.155</b>	<b>2.080.840</b>

#### Notas:

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2014 Programa 01 CAPREDENA.

(1) El mayor ingreso que muestra la ejecución por Imposiciones Previsionales por M\$875.121 se debe al efecto que produce el ingreso de pensiones de mayor valor al sistema, lo que implica un mayor valor en la base imponible para el cálculo de imposiciones, lo que se traduce en un aumento en los aportes que se recaudan por concepto de imposiciones.

(2) El mayor ingreso ejecutado por M\$ 583.759 en el Ítem 99 Otros del Subtítulo 08 Otros Ingresos Corrientes se explica principalmente por la regularización del registro contable del pago que el Fondo Revalorizador de Pensiones hace al Fondo Capredena, no considerado en el presupuesto inicial y por un mayor ingreso ejecutado por concepto de recuperación de préstamos del Fondo de Auxilio Social.

(3) El mayor ingreso ejecutado por M\$89.196 del subtítulo de Recuperación de Préstamos de Asistencia Social se debe a que hubo un aumento de otorgamiento préstamos durante el segundo semestre del año 2013, lo que se traduce en un mayor ingreso por concepto de amortización de los préstamos durante el año 2014.

(4) El aumento del presupuesto inicial que muestra el subtítulo de Prestaciones de Seguridad Social, ítem 01 Prestaciones Previsionales, Asignación 001 Jubilaciones, Pensiones y Montepíos de M\$ 3.600.000.-, se justifica por la menor estimación del gasto en pensiones para el año 2014.

(5) El aumento del presupuesto inicial que muestra el subtítulo 24 de Transferencia Corriente, por M\$16.808.625-, se justica por el Aporte Fiscal Extraordinario al Fondo Desahucio para el pago de beneficios de ese Fondo.

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2014								
Programa 02 Medicina Curativa								
Subt.	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$)	Presupuesto Final (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$)	Notas
			<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>32.121.758</b>	<b>30.507.414</b>	<b>30.845.203</b>	<b>-337.789</b>	
<b>05</b>			<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>19.188.068</b>	<b>18.638.068</b>	<b>19.079.600</b>	<b>-441.532</b>	
	02		Del Gobierno Central	19.188.068	18.638.068	19.079.600	-441.532	
		002	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	19.188.068	18.638.068	19.079.600	-441.532	
<b>06</b>			<b>RENTAS DE LA PROPIEDAD</b>	<b>707.871</b>	<b>457.871</b>	<b>353.957</b>	<b>103.914</b>	
<b>08</b>			<b>OTROS INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>0</b>	<b>89</b>	<b>260</b>	<b>-171</b>	
	99		Otros	0	89	260	-171	
<b>11</b>			<b>VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>12.175.819</b>	<b>8.655.472</b>	<b>8.655.472</b>	<b>0</b>	<b>(1)</b>
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	12.175.819	8.655.472	8.655.472	0	
15			Saldo Inicial de Caja	50.000	2.755.914	2.755.914	0	
			<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>32.121.758</b>	<b>30.507.325</b>	<b>30.844.943</b>	<b>-337.618</b>	
<b>22</b>			<b>BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO</b>	<b>456</b>	<b>456</b>	<b>0</b>	<b>456</b>	
<b>23</b>			<b>PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL</b>	<b>6.127.109</b>	<b>6.377.109</b>	<b>6.330.950</b>	<b>46.159</b>	
	01		Prestaciones Previsionales	6.127.109	6.377.109	6.330.950	46.159	
		009	Bonificaciones de alud	6.127.109	6.377.109	6.330.950	46.159	
<b>24</b>			<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>1.311.827</b>	<b>1.311.827</b>	<b>1.275.094</b>	<b>36.733</b>	
	03		A Otras Entidades Públicas	1.311.827	1.311.827	1.275.094	36.733	
		277	Fondos de Salud de las Fuerzas	1.311.827	1.311.827	1.278.094	36.733	

		Armadas				
<b>30</b>	<b>ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>12.857.521</b>	<b>9.253.088</b>	<b>9.253.088</b>	<b>0</b>	<b>(2)</b>
	01 Compra de Títulos y Valores	12.857.521	9.253.088	9.253.088	0	
<b>32</b>	<b>PRESTAMOS</b>	<b>11.664.845</b>	<b>13.514.845</b>	<b>13.435.551</b>	<b>79.294</b>	
	01 Médicos	11.664.845	13.514.845	13.435.551	79.294	<b>(3)</b>
<b>34</b>	<b>SERVICIO DE LA DEUDA</b>	<b>110.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
	07 Deuda Flotante	110.000	0	0	0	
<b>35</b>	<b>Saldo Final de Caja</b>	<b>50.000</b>	<b>50.000</b>	<b>550.260</b>	<b>-500.260</b>	
	<b>RESULTADO</b>	<b>0</b>	<b>89</b>	<b>260</b>	<b>-171</b>	

**Notas:**

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2014 Programa 02 Medicina Curativa.

(1) El menor ingreso que muestra la ejecución de Venta de Activos Financieros por M\$3.520.347.-, con respecto al presupuesto vigente al 31 de diciembre de 2014, se debe a un menor stock financiero que se rescatará durante el año 2015.

(2) El menor gasto que muestra la ejecución de Adquisición de Activos Financieros por M\$2.799.919.-, con respecto al presupuesto vigente al 31 de diciembre de 2014, se encuentra justificada principalmente en los saldos de disponibilidades de Caja y Banco a esa fecha.

(3) El mayor gasto que muestra la ejecución del Subtítulo 32 Prestamos Médicos por M\$1.770.706-, con respecto al presupuesto vigente al 31 de diciembre de 2014, se justifica por un aumento en las prestaciones no bonificada de las atenciones de salud.

## c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera Programa 01 CAPREDENA								
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>15</sup>			Avance <sup>16</sup>		Notas
			2012	2013	2014	2014/ 2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>17</sup> )	%	99	98	97	99		(1)
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	102	99	100	101		(2)
	[IP percibidos / IP devengados]	%	100	100	100	100		
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	98	101	100	99		
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	114	97	122	126		(3)
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	114	94	122	131		

### Notas:

(1) El comportamiento del Aporte Fiscal en el año 2014 con respecto al año 2013 refleja un deterioro por el mayor valor requerido durante el año, por financiamiento de transferencia de aporte fiscal extraordinario al Fondo Desahucio.

(2) El mejoramiento que presenta la ejecución de los ingresos propios se debe principalmente a la estimación más ajustada de ingresos por imposiciones previsionales, en el presupuesto inicial.

(3) El aumento que presenta del Deuda Flotante en el año 2014, se debe a la disminución del Saldo Final de Caja para cubrir la Deuda Flotante.

## d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2014 <sup>18</sup> Programa 01 CAPREDENA				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		<b>6.943.742</b>	<b>-4.082.362</b>	<b>2.861.379</b>
<b> Carteras Netas</b>		<b>0</b>	<b>-2.633.233</b>	<b>-2.633.233</b>
115	Deudores Presupuestarios	0	490.544	490.544
215	Acreedores Presupuestarios	0	-3.123.777	3.123.777
<b>Disponibilidad Neta</b>		<b>3.696.532</b>	<b>-2.857.373</b>	<b>839.160</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	3.696.532	-2.857.373	839.160

15 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2014. Los factores de actualización de las cifras de los años 2012 y 2013 son 1,0659 y 1,0472 respectivamente.

16 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.

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

18 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

	<b>Extrapresupuestario neto</b>	<b>3.247.209</b>	<b>1.408.244</b>	<b>4.655.453</b>
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	4.270.866	601.176	4.872.042
116	Ajustes a Disponibilidades	16.306	-706	15.600
119	Traspos Interdependencias	0	.841.161	841.161
214	Depósitos a Terceros	-984.580	-830.742	-153.838
216	Ajustes a Disponibilidades	-55.382	-22.969	-78.350
219	Traspos Interdependencias	0	-841.160	-841.160

**Cuadro 5**  
**Análisis del Resultado Presupuestario 2014**  
**Programa 02 Medicina Curativa**

Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	<b>FUENTES Y USOS</b>	<b>2.755.914</b>	<b>-2.205.661</b>	<b>550.253</b>
	<b>Carteras Netas</b>	<b>0</b>	<b>24.393</b>	<b>24.393</b>
115	Deudores Presupuestarios	0	24.393	24.393
215	Acreedores Presupuestarios	0	0	0
	<b>Disponibilidad Neta</b>	<b>2.347.159</b>	<b>-1.946.600</b>	<b>400.560</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	2.347.159	-1.946.600	400.560
	<b>Extrapresupuestario neto</b>	<b>408.755</b>	<b>-283.455</b>	<b>125.301</b>
113	Fondos Especiales	0	0	0
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	868.760	-278.903	589.857
116	Ajustes a Disponibilidades	7.611	0	7.611
119	Traspos Interdependencias	0	370.000	370.000
214	Depósitos a Terceros	-464.565	-2.443	-467.008
216	Ajustes a Disponibilidades	-3.050	-2.109	-5.159
219	Traspos Interdependencias	0	-370.000	-370.000



## e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2014				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
NO APLICA A ESTA INSTITUCIÓN				

## f) Transferencias<sup>19</sup>

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2014 <sup>20</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2014 <sup>21</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>22</sup>	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR					
PRIVADO	3.743.875	4.462.500	4.417.546	44.954	
Gastos en Personal	1.290.706	1.433.331	1.433.256	75	
Prestaciones Previsionales	652.0306	652.306	649.883	2.423	
Inversión Financiera	0	0	0	0	
Otros	1.800.863	2.376.863	2.334.407	42.456	
TRANSFERENCIAS AL GOBIERNO					
CENTRAL	19.973.892	19.613.892	19.565.828	48.064	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	7.671.871	8.521.871	8.473.807	48.064	
Inversión Financiera	11.516.197	10.116.197	10.116.197	0	
Otros	785.824	975.824	975.824	0	
TRANSFERENCIAS A OTRAS	117.416.653	133.866.653	132.863.627	1.003.026	
ENTIDADES PÚBLICAS	0	0	0	0	
Gastos en Personal	44.018.457	61.868.457	60.915.059	953.398	

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

20 Corresponde al aprobado en el Congreso.

21 Corresponde al vigente al 31.12.2014.

22 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

**Cuadro 7**  
**Transferencias Corrientes**

Descripción	Presupuesto Inicial 2014 <sup>20</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2014 <sup>21</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>22</sup>	Notas
Prestaciones Previsionales	28.037.164	26.537.164	26.537.164	0	
Inversión Financiera	45.361.032	45.461.032	45.411.404	49.628	
Otros					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>141.134.420</b>	<b>157.943.045</b>	<b>156.847.001</b>	<b>1.096.044</b>	

**g) Inversiones<sup>23</sup>**

<b>Cuadro 8</b>							
<b>Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2014</b>							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>24</sup>	Ejecución Acumulada al año 2014 <sup>25</sup>	% Avance al Año 2014	Presupuesto Final Año 2014 <sup>26</sup>	Ejecución Año 2014 <sup>27</sup>	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
Reparación Agencia Talcahuano	306.300	305.995	99,9%	181.460	181.155	305	

23 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

24 Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

25 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2014.

26 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2014.

27 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2014.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2014

Cuadro 9											
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014											
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO <sup>28</sup>	% Cumplimiento <sup>29</sup>	Notas	
				2012	2013	2014	2014				
Servicios Previsionales	Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión	Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/N° casos suspendidos año (t)	días	27.2 días	25.9 días	23.4 días	24.0 días	SI	102.56%		
				65720.0/2414.0	63568.0/2457.0	58063.0/2482.0	56800.0/2365.0				
				Enfoque de Género: SI	Hombres:	H: 0.0	H: 0.0	H: 22.1	H: 24.0		
				Mujeres:	M: 0.0	M: 0.0	M: 24.5	M: 24.0			
						25586.0/1157.0	23300.0/970.0				
						32477.0/1325.0	33500.0/1395.0				
Servicios Previsionales	Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el periodo t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas	(N° de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido/N° total de atenciones presenciales realizadas el año t)*100	%	65.3%	72.6%	80.2%	75.0%	SI	106.93%	1	
Servicios Financieros				(73318.0/112297.0)*100	(102158.0/140761.0)*100	(116261.0/145036.0)*100	(109007.0/145342.0)*100				
Bonificación de Salud	Enfoque de Género: SI	Hombres:		H: 0.0	H: 0.0	H: 80.1	H: 75.0				
		Mujeres:		M: 0.0	M: 0.0	M: 80.2	M: 75.0				
						(66081.0/82487.0)*100	(64314.0/85752.0)*100				
						(50180.0/62549.0)*100	(44693.0/59590.0)*100				

28 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2014 es igual o superior a un 95% de la meta.

29 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2014 en relación a la meta 2014.

**Cuadro 9**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO <sup>26</sup>	% Cumplimiento <sup>27</sup>	Notas
				2012	2013	2014	2014			
Servicios Financieros	Porcentaje de créditos de salud otorgados con garantías en el año t.	(Número de créditos de salud otorgados con garantías en el año t / N° de créditos de salud entregados año t) * 100	%	86.68%	87.49%	95.20%	93.00%	SI	102.37%	
				(128923.00/148741.00)*100	(113008.00/129168.00)*100	(116106.00/121961.00)*100	(109305.00/117532.00)*100			
				0	0	0	0			
				Hombres:	H: 0.00	H: 0.00	H: 95.57			H: 94.67
				Enfoque de Género: Si			(36166.00/37844.00)*100			(36189.00/38225.00)*100
				Mujeres:	M: 0.00	M: 0.00	M: 95.03			M: 92.19
							(79940.00/84117.00)*100			(73116.00/79307.00)*100
Servicios Previsionales	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos.	Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos año t / N° de casos del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos	días	50.27 días	48.97 días	46.53 días	47.04 días	SI	101.10%	
				78616.00/1564.00	78158.00/1596.00	75139.00/1615.00	79492.00/1690.00			
				Hombres:	H: 0.00	H: 0.00	H: 47.02			H: 51.59
				Enfoque de Género: Si			2304.00/49.00			2992.00/58.00
				Mujeres:	M: 0	M: 0.00	M: 46.51			M: 46.88
							72835.00/1566.00			76500.00/1632.00

**Cuadro 9**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO <sup>26</sup>	% Cumplimiento <sup>29</sup>	Notas
				2012	2013	2014	2014			
Servicios Previsionales	Tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficios de Asignación Familiar	Sumatoria de días por cada caso con resolución recibida en año (t)/N° de Asignaciones Familiares creadas por Resoluciones recibidas en el año (t).	días	15.97días	13.68días	11.50días	12.00días	SI	104.35%	
				53243.00 /3334.00	48570.00 /3551.00	35381.00 /3077.00	46140.00 /3845.00			
				H: 0.00	H: 0.00	H: 11.37	H: 12.00			
						15454.00 /1359.00	21228.00 /1769.00			
				M: 0.00	M: 0.00	M: 11.60	M: 12.00			
						19927.00 /1718.00	24912.00 /2076.00			
Servicios Previsionales	Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio	Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t)	días	25.90días	21.76días	20.84días	21.00días	SI	100.77%	
				53868.00 /2080.00	55767.00 /2563.00	40765.00 /1956.00	47326.00 /2254.00			
				H: 0.00	H: 0.00	H: 20.87	H: 21.02			
						36112.00 /1730.00	41999.00 /1998.00			
				M: 0.00	M: 0.00	M: 20.59	M: 20.81			
						4653.00/ 226.00	5327.00/ 256.00			



**Notas:**

1.- El año 2014 se continuó profundizando las medidas adoptadas el año anterior, referidas a disminuir los tiempos de espera de los usuarios/as de Capredena. En este sentido, el control permanente de los tiempos de atención, la asistencia y permanencia en el puesto de trabajo por parte de los consultores, la supervisión de los espacios de atención y la factibilidad de distribuir la carga de trabajo, permitieron el cumplimiento de los tiempos de espera por sobre lo proyectado inicialmente para este indicador.

2.- El interés por participar en las capacitaciones de género por parte de los funcionarios y funcionarias de CAPREDENA fue mayor al inicialmente proyectado, teniendo en consideración que fue una actividad de carácter voluntario.

## **Anexo 5: Compromisos de Gobierno**

No existen Compromisos de Gobierno asignados a la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.



## Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014

### CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2014

#### I. IDENTIFICACIÓN

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

#### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	i	Alta	100.00%	100.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100.00	

#### III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
-------	----------------------	----------	------	-------	---------------

## VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2014	Efectivo 2014	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas	15.00	75.00	80.20	106.93	15.00	106.93	15.00
Porcentaje de créditos de salud otorgados con garantías en el año t.	5.00	93.00	95.20	102.37	5.00	102.37	5.00
Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena	10.00	90.00	89.00	98.89	10.00	98.89	10.00
Tiempo promedio de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario.	5.00	18.00	18.12	99.34	5.00	99.34	5.00
Tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficios de Asignación Familiar	15.00	12.00	11.50	104.35	15.00	104.35	15.00
Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio	15.00	21.00	20.84	100.77	15.00	100.77	15.00
Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos.	15.00	47.04	46.53	101.10	15.00	101.10	15.00
Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento	15.00	24.00	23.40	102.56	15.00	102.56	15.00

del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión							
Porcentaje de funcionarios/as capacitados en temas de género en el año	5.00	80.00	86.00	107.50	5.00	107.50	5.00
Total:	100.00				100.00		100.00

## Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2014				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>30</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>31</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>32</sup>
EQUIPO N° 1 Agencias Regionales	97	5	100 %	8 %
EQUIPO N° 2	41	3	100 %	8 %
EQUIPO N° 3	75	3	100 %	8 %
EQUIPO N° 4	96	3	100 %	8 %
EQUIPO N° 5	60	3	100 %	8 %
EQUIPO N° 6	42	3	100 %	8 %
EQUIPO N° 7	82	5	100 %	8 %
EQUIPO N° 8	43	5	100 %	8 %

30 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2014.

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

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

## **Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional**

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional no tiene proyectos de ley en tramitación en el Congreso Nacional

## **Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2014**

Durante el año 2014, no fueron promulgadas leyes surgidas producto de la iniciativa de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.

## **Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales**

Entre los reconocimientos institucionales, podemos mencionar los siguientes:

- **Mantenimiento de la Certificación de nuestros procesos operativos y de soporte, bajo las normas de calidad ISO 9001:2008, que da cuenta de que los criterios de excelencia, niveles de atención, calidad, de mejoramiento permanente, son homogéneos para todos nuestros beneficiarios. El alcance de la certificación se ha incrementado progresivamente llegando a procesos de todos los productos estratégicos.**
- **Acreditación de las Instalaciones de Salud de Capredena. Durante el año 2014, la entidad certificadora comunica que el Centro de Rehabilitación de La Florida se convertía en el primer centro de rehabilitación del país y en la primera instalación de salud vinculada a la Defensa Nacional en obtener la acreditación. A finales del año, se presentaron los antecedentes a la Superintendencia de Salud para acreditar el Clínica Geriátrica de Limache, cuyos resultados fueron informados en enero 2015, resultando acreditado satisfactoriamente.**
- **Ser seleccionados dentro de los 10 servicios públicos de mayor excelencia, en el contexto del Premio Anual por la Excelencia Institucional.**