BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2017

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

DIRECCIÓN DE PREVISIÓN DE CARABINEROS DE CHILE

Marzo 2018
21 de mayo 592, 229517500
www.DIPRECA.cl

Índice

1. Presentación Cuenta Pública 3
2. Resumen Ejecutivo Servicio. 6
3. Resultados de la Gestión año 2017 8
4. Desafíos para el periodo de Gobierno 2018 - 2022 16
5. Anexos 18

Anexo 1: Identificación de la Institución 19
Anexo 2: Recursos Humanos 24
Anexo 3: Recursos Financieros 32
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 – 2017 40
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017 43
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017 44
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017 47
Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017 51
Anexo 9: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017. 56
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 57
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2014 – 2017 57
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 – 2017 58

1. Presentación Cuenta Pública

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración de la Presidenta de la República en materias laborales y de previsión social y parte de su misión consiste en contribuir al desarrollo del país, impulsando políticas públicas que promuevan el trabajo decente, la formación para el trabajo, la seguridad y salud laboral, una mayor integración de grupos vulnerables en el mercado del trabajo así como los cambios normativos necesarios para la ampliación y ejercicio de los derechos de los trabajadores, especialmente los derechos colectivos.

Está conformado por 7.156 funcionarias/os de planta y contrata, distribuidos en: la Subsecretaría del Trabajo, la Subsecretaría de Previsión Social, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Seguridad Social, todos con dependencia administrativa y presupuestaria. Adicionalmente, en materia presupuestaria, se relacionan la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley 2017 fue de M$ 7.395.597.012.- y le permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

Atender 4.668 pacientes derivados de los distintos servicios de salud, realizando más de 5.600 atenciones en los Centros de Salud y Rehabilitación CAPREDENA, mediante convenios con instituciones de la Red de Salud Pública, con la finalidad de apoyar y ser coadyuvante en resolver la problemática de las listas de espera y democratizar el acceso a una salud de calidad.

A través de la Dirección del Trabajo, se alcanzó la conciliación total o parcial de 156.376 solicitudes, sobre un total de 177.700 requerimientos de conciliación individual. Así como también, la realización de 145 mesas de trabajo tripartitas, permitiendo que 349 empresas firmaran acuerdos de mejoramiento de las relaciones laborales y condiciones de trabajo. Y respecto a derechos fundamentales, se logró dar término a 2.807 denuncias por vulneración de derechos, equivalentes al 82 % del total de denuncias.

Un total de 171.349 familias fueron beneficiadas con créditos otorgados por Dirección General del Crédito Prendario, a través de sus 21 sucursales en todo el país, alcanzando un monto total de $36.810.153.490.- en préstamos.

Mediante la red IPS-ChileAtiende, con sus 192 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles, se realizaron 6.829.878 atenciones presenciales. Asimismo, se realizó un pago promedio mensual de 781.638 pensiones, correspondientes a MM$ 1.998.802. Finalmente, siendo la principal entidad pagadora de beneficios sociales del Estado, realizó pagos por más de MM$ 298.000.

En materia de Seguridad Laboral, se pagaron M$ 38.036.068.- por concepto de beneficios económicos a los trabajadores/as que sufrieron algún grado de incapacidad o muerte producto de un accidente laboral; M$ 55.262.047 por pagos de atenciones médicas curativas y; M$ 8.230.502 prestaciones preventivas.

En el ámbito de la empleabilidad y el empleo, más de 1.600.000 personas a nivel nacional participaron de los distintos Programas de Capacitación y Empleo de SENCE, logrando destacar las 59.382 personas beneficiadas con los programas Más Capaz y Capacitación en oficios y las 826.783 personas beneficiadas con el Subsidio al Empleo de la Mujer y el Subsidio al Empleo Joven, los que representan un gasto efectivo de M$ 228.897.041.-

Por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social, en su contribución para el fortalecimiento de los derechos de los trabajadores, colaboró en la promulgación de importantes leyes, tales como la ley N° 20.984 que regula la calificación de trabajo pesado; la ley N° 21.012 que garantiza la seguridad de los trabajadores en situaciones de riesgo y emergencia; la ley N° 21.054 que elimina la diferencia entre obrero y empleado y; la ley N° 21.063 que crea un seguro para el acompañamiento de niñas y niños que padezcan una condición grave de salud (SANNA).

En virtud de la ley N° 20.940 que moderniza el sistema de relaciones laborales, la Subsecretaría del Trabajo desarrolló 28 mesas de diálogo social, beneficiando a 152 organizaciones, entre sindicatos y empresas, con una inversión de M$ 283.927. Por otra parte, fueron beneficiadas 26.064 personas mediante su programa de Inversión en la comunidad y sus cuatro programas de fomento a la empleabilidad, con un presupuesto ejecutado de M$ 84.541.122. Así como también, en el marco de la implementación de la Estrategia Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil y Protección del Adolescente Trabajador 2015 – 2025, se actualizó el reglamento para la aplicación del Artículo 13 del Código del Trabajo, modificando el listado de las actividades consideradas como peligrosas para la salud y el desarrollo de los adolescentes.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, se realizaron 13 mil procesos de evaluación y certificación, logrando que 5.682 personas obtuvieran la certificación de sus competencias. En este mismo ámbito, dicha Comisión entregó a SENCE 74 nuevos planes formativos, para que sean puestos a disposición de las entidades de capacitación laboral para la ejecución de cursos y cierre de brechas.

En cuanto a la labor de fiscalización a organismos regulados llevada a cabo por la Superintendencia de Pensiones, dicha entidad ejecutó 39 procesos sancionatorios, con multas por un monto total de UF 9.200. Así como también, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 102.794 consultas recibidas a través de sus canales: presencial, telefónico, correo postal y web.

En el marco de la Seguridad Social, la SUSESO como entidad encargada de administrar los Fondos Nacionales, controló un gasto total de M$ 821.684.208, correspondiente a los Subsidios: de cesantía, de maternidad y familiar y el Sistema Único de prestaciones familiares.

Dirección de Previsión de Carabineros de Chile. Avances de la Gestión 2014-2017.

Los logros más relevantes en el período 2014-2017 de DIPRECA fueron:

En el área de salud, los principales logros fueron el desarrollo de proyectos de inversión para mejorar las instalaciones hospitalarias y optimizar la atención a los pacientes durante al año 2014. Se fortalecieron las relaciones de cooperación con la red de salud de Carabineros, mediante la suscripción de convenios para tales efectos. Y en materia preventiva, se logró el 80% de realización de exámenes preventivos a nivel nacional. Todo lo anterior, con un incremento de los recursos destinados a salud en el último cuatrienio, alcanzando los M$ 91.783.000 y que permitieron financiar un total de 6.641.397 prestaciones en el año 2017.

En el ámbito de gestión, en el 2014 se obtuvo la certificación y re-certificación del 100% de los procesos de negocio: pensiones, salud, asistencia, servicio jurídico, así como la concerniente a los procesos de apoyo en materia de gestión de Recursos Humanos del nivel central. Al año siguiente, se logró ampliar el alcance de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 y en la actualidad se trabaja en la capacitación interna, como parte del trabajo previo a la certificación de este sistema en la versión 2015 de dicha norma ISO.

Adicionalmente, en materia de gestión, se logró disminuir el tiempo de tramitación de los procesos de primer pago de montepío, alcanzando en la actualidad un promedio de 10 días hábiles, beneficiando directamente a las cargas que reciben la pensión una vez fallecido el imponente.

En el ámbito asistencial, se incrementó en el período 2014-2017 el monto total por préstamos de auxilio, habitacionales y médicos, alcanzando los M$ 13.998.000 entregados en más de 20.000 préstamos.

A continuación, se presenta el Balance de Gestión Integral de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2017, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.

ALEJANDRA KRAUSS VALLE
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA), es un organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a través de la Subsecretaría del Interior, y en lo presupuestario, dado su carácter previsional, por medio del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Su misión es entregar servicios de Previsión, Salud y Asistencias, mediante un modelo moderno y eficiente que asegure la calidad de tales prestaciones a nuestros 258.269 beneficiarios(as) de Carabineros, Policía de Investigaciones, Gendarmería, Mutualidad de Carabineros y DIPRECA.

Tabla composición de la población beneficiaria por repartición.

Repartición	Cantidad	Porcentaje
Carabineros	110.927	43%
PDI	20.981	8,10%
GENCHI	31.003	12%
DIPRECA	469	0,20%
Otros	161	0,10%
Retiros	66.257	25,70%
Montepíos	28.471	11%
Total	**258.269**	**100%**

Sus objetivos se orientan por una parte a mejorar la calidad de los servicios que entrega mediante mejoras en el modelo de previsión, salud y asistencia jurídica, social y financiera, además de optimizar los procesos internos, incorporando para ello tecnologías de información que permitan la gestión del servicio y los canales de los beneficiarios, incorporando sus requerimientos y necesidades de forma permanente para así incrementar el nivel de satisfacción de ellos.

Sus funciones están divididas en tres pilares: Previsión, Salud y Asistencias. En lo previsional, le corresponde el pago de pensiones y otros beneficios dispuestos en la normativa vigente; respecto a salud, debe entregar a los/as beneficiarios/as asistencia médica en el ámbito de la medicina curativa y preventiva, además de administrar eficientemente los fondos para el financiamiento de la atención en salud y finalmente en el ámbito asistencial, debe entregar y administrar beneficios de orden financiero, junto con atención en materias jurídicas y sociales que afecten a los beneficiarios.

Se organiza por Unidades de Negocio, las que enfocan su trabajo y recursos en cada uno de los productos estratégicos entregados, además de otras unidades que atienden aspectos relevantes y/o estratégicos de la Institución, contribuyendo con ello al cumplimiento de los objetivos.

Junto con la Sede Central, donde se encuentra la plataforma de atención presencial, DIPRECA cuenta con una red de 14 Oficinas Regionales a lo largo del país, ubicadas en Arica y Parinacota, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas, además existen 192 Centros de Atención de ChileAtiende en convenio con el Instituto de Previsión Social, que permiten ampliar la presencia y cobertura de atención, entregando algunos servicios de DIPRECA a nivel nacional.

Para dar cumplimiento a sus objetivos, DIPRECA contó con un presupuesto aprobado por Ley de MM$ 822.242 y con una dotación de 366 funcionarios en el edificio sede, con 3 personas contratadas bajo la modalidad a honorarios y 1 contratada como suplente. Además en el Servicio Médico y Dental trabajan 194 personas, en las oficinas regionales 89 personas y en el Hospital DIPRECA 1.714 personas.

En su rol asegurador de salud, DIPRECA destinó MM$ 91.783 para liquidar 6.641.397 prestaciones de salud. Esta cifra se compone de la siguiente forma:

- 39,9% del aporte que la Institución hace al valor total de estas prestaciones.
- 29,4% del aporte de Seguro Complementario de Salud.
- 30,7% Copago pagado por el beneficiario.

En el ámbito Previsional, se destaca: el pago por un total de 796.617 pensiones, que representan un aumento de un 0,8% de beneficiarios de pensión, para cumplir con esta obligación se destinaron MM$ 615.438. Como parte de los resultados de la mejora de la gestión del área, se mantuvo en 10 días hábiles el tiempo de tramitación de los procesos de primer pago de montepío. Además se logró un aumento en el porcentaje del primer pago de pensiones tramitadas en un plazo máximo de 10 días, pasando de un 82,94% en el año 2016 a un 84,07% en el año 2017, en tanto el proceso de pago de asignaciones familiares, se mantuvo en 8 días de tramitación en promedio.

En el ámbito asistencial, se entregaron préstamos por un monto de MM$ 13.998, correspondiente a un 12,5% más que el año anterior, entregando más de 20.000 préstamos.

Los principales desafíos para el 2018, están orientados a modernizar los sistemas que dan soporte a la entrega de productos estratégicos y a generar mayor inclusión para nuestros beneficiarios.

DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE
DIRECTORA(S)

PAMELA SANCHEZ GUZMAN
DIRECTORA DE PREVISIÓN (S)

3. Resultados de la Gestión año 2017

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

En el área de gestión, se da cumplimiento en un 99,8% las metas que fueron comprometidas para el Convenio de Desempeño Colectivo, suscrito por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Con respecto a los objetivos Institucionales del Programa de Mejoramiento de la Gestión, se da cumplimiento en un 96,67%.

Con respecto a los proyectos realizados y comprometidos en la cuenta pública del año:

- Se continuará con la implementación del sistema biométrico, con el objetivo de aumentar la red de prestadores en convenio con bono electrónico.
- Se continuará con el proyecto de reparación de la infraestructura del Servicio Médico de DIPRECA, el cual consta de tres subproyectos:
  - Reparación del alcantarillado.
  - Proyecto Eléctrico adjudicado el 2017 y en actual desarrollo.
  - Proyecto de mejoramiento del Servicio Higiénico adjudicado el 2017 y en actual desarrollo.
- Se continuará con el potenciamiento del rol de la actual contraloría médica.
- Se logró implementar el proyecto del "Call Center" Institucional.
- Se realizó el traslado del Servicio de Medicina Preventiva al Edificio Sede.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

Esta Dirección alcanzó un importante grado de cumplimiento de los objetivos trazados y los compromisos adquiridos con sus beneficiarios(as). Lo anterior, se refleja en los resultados de las Unidades de Negocio que se mencionan a continuación:

Área Prestadora de Salud:

El Hospital DIPRECA es el principal prestador de salud de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile y su objetivo es entregar a los(as) beneficiarios(as), soluciones integrales de salud de nivel secundario y terciario, con altos estándares de calidad de servicio, además de promover la permanente eficiencia en la gestión de los recursos y la mejora e innovación en la tecnología e infraestructura con que se otorga la atención médica.

El Hospital DIPRECA (HOSDIP) se destaca principalmente el incremento de un 2,5% en exámenes curativos de apoyo diagnóstico y terapéutico, un incremento de un 4% en los procedimientos de apoyo diagnóstico y un 4% en las intervenciones y procedimientos quirúrgicos, Incremento de 1,5% del ingreso de pacientes hospitalizados. En tanto en el ámbito administrativo. Se destaca la paquetización del 80% de las prestaciones quirúrgicas más frecuentes.

El Servicio de Medicina Preventiva, realizó el "examen preventivo" a 68.059 funcionarios en servicio activo a lo largo de todo el territorio nacional, correspondiente al 90,02% del universo total, superando la meta propuesta para dicho periodo, de efectuar el examen al 83% de total de los imponentes en servicio activo. Este examen, tiene como objetivo vigilar permanentemente el estado de salud de los(as) beneficiarios(as) en servicio activo, para así diagnosticar y tratar tempranamente enfermedades, además de dar seguimiento al paciente hasta su completa recuperación y rehabilitación.

Con respecto al Servicio Médico de DIPRECA (SERMED), Se entregaron más de 193.000 prestaciones de salud, equivalente a una disminución de un 3,7%, en relación al año anterior, dado que el Servicio Médico de Antofagasta fue cerrado en febrero del año 2017.

Con Respecto al Servicio Odontológico, Se atendieron 36.940 pacientes significando un aumento de un 12,3% con respecto a igual periodo del año anterior, a quienes se les practicaron un total de 51.569 prestaciones.

Área Administradora de Fondos de Salud:

En el contexto de su rol asegurador de salud, DIPRECA disminuyó los recursos destinados a la liquidación de las prestaciones de salud en un 1,8% en comparación al año 2016, llegando en el año 2017 a MM$ 91.783, incluyendo los gastos por conceptos de concurrencia, copago y seguro de salud[1]. La disminución se explica por: la paquetización del 80% de las prestaciones quirúrgicas más frecuentes, lo que permitió a DIPRECA adquirir prestaciones por un menor valor en comparación a lo pagado en años anteriores, y la optimización en los procesos de pago que ha permitido reducir la deuda histórica con los prestadores de Salud.

Se realizó una optimización de los criterios de las prestaciones de salud, agrupándolas de mejor manera, logrando disminuir los costos de salud asociados.

Concepto	2016 MM$	2017 MM$	Variación (%)
Aporte DIPRECA	$ 36.952	$ 36.654	-0,8%
Aporte SEGURO	$ 28.668	$ 26.994	-5,8%
Copago	$ 27.813	$ 28.136	1,2%
Total	**$ 93.433**	**$ 91.783**	**-1,8%**
Prestaciones liquidadas	**7.056.101**	**6.641.397**	**-5,9%**

Dentro de los logros más destacados en esta área:

- La implementación del Sistema de Identificación Biométrico y de Bonos Médicos en el prestador Megasalud (para atenciones ambulatorias), a través de la emisión del primer bono a fines de Diciembre.[2]
- La potenciación del rol de la Contraloría Médica mediante su reorganización interna, aumentando la dotación del personal del área y levantando procesos de elaboración y formalización de protocolos de cobertura de atenciones de salud fuera de la red DIPRECA.
- La optimización del proceso de cobro de seguro catastrófico, reduciéndolo a un tiempo promedio de tramitación de 90 días.

2. Se siguen realizando pruebas para la consolidación de esta modalidad de emisión de bonos durante el año 2018.

Área Previsional:

Departamento de Pensiones:

El área de Pensiones contó con un presupuesto de MM$ 615.438 lo que representa un aumento de un 5,7% en comparación con el año anterior, esto permitió pagar un total de 796.617 pensiones, lo que representa un aumento de un 0,8% por este concepto. Las cifras mencionadas, se encuentran expresadas en las siguientes tablas:

Tipo	2016 MM$	2017 MM$	Variación
Antigüedad	396.575	422.936	6,60%
Invalidez	33.847	35.197	4,00%
Orfandad	45.266	46.379	2,50%
Otras Jubilaciones	5.167	5.705	10,40%
Otros Sobrevivientes	4.145	4.268	3,00%
Viudez	97.052	100.953	4,00%
Total	**582.051**	**615.438**	**5,70%**

Tipo	2016 N°	2017 N°	Variación
Antigüedad	414.736	423.823	2,20%
Invalidez	30.466	30.359	-0,40%
Orfandad	164.367	162.166	-1,30%
Otras Jubilaciones	7.304	7.756	6,20%
Otros Sobrevivientes	12.266	12.109	-1,30%
Viudez	161.529	160.404	-0,70%
Total	**790.668**	**796.617**	**0,80%**

Cabe recordar que a partir del 1° de junio de 2014 entró en vigencia la Ley 20.735, la que modifica diversos aspectos previsionales de las Fuerzas Armadas, Orden y Seguridad Pública, y Gendarmería de Chile, tales como: i) La eliminación del 5,95% del aporte previsional que efectúan los pensionados (as) de DIPRECA mayores de 65 años de edad; ii) La modificación de los asignatarios de montepío; iii) Se restringe, a una única vez, la re liquidación a que tienen derecho los pensionados(as); iv) La eliminación de la cotización simultánea en DIPRECA de otras calidades contractuales compatibles con su cargo.

Como parte de los resultados de la mejora de la gestión del área, se mantuvo en 10 días hábiles el tiempo de tramitación de los procesos de primer pago de montepío (cargas que reciben la pensión una vez fallecido el imponente). Además, aumentó el porcentaje del primer pago de pensiones tramitadas en un plazo máximo de 10 días, pasando de un 82,94% en el año 2016 a un 84,07% en el año 2017, en tanto el proceso de pago de asignaciones familiares, se mantuvo en 8 días de tramitación en promedio.

Finalmente, con el objeto de reforzar los controles y gestión del área de pensiones, se reestructuró internamente la lógica de trabajo, con rutas de supervisión, análisis y exigencias adicionales para verificar la documentación en los procesos críticos del cálculo y pago de las pensiones asociadas, conformando equipos de trabajos y jefaturas, con adecuado nivel de conocimiento y formación para cumplir las funciones a cargo

Área de Asistencias Financieras:

En relación al producto de Asistencia Financiera, se entregaron préstamos por un monto de MM$ 13.998 lo que representa un 12,5 % más que el año anterior, entregando más de 20.060 préstamos en el año, entre préstamos de auxilio, habitacionales y médicos.

Tipo	2016 MM$	2017 MM$	Variación
Auxilio	$ 10.533	$ 12.377	17,50%
Habitacional	$ 1.227	$ 922	-24,80%
Médico	$ 684	$ 698	2,10%
Total	**$ 12.444**	**$ 13.998**	**12,50%**

Tipo	2016 N°	2017 N°	Variación
Auxilio	18.984	19.431	2,40%
Habitacional	305	202	-33,80%
Médico	468	427	-8,80%
Total	**19.757**	**20.060**	**1,50%**

Los **préstamos de Auxilio** fueron los que abarcaron mayor proporción de entrega al beneficiario(a), dado que representan el 88,4% del monto anual otorgado en asistencia financiera y el 96,9% del número total de préstamos. En el **producto de Asistencia Social**, se registraron 1.779 intervenciones sociales. En relación **al producto Asistencia Jurídica**, se entregaron 338 atenciones.

Asistencia Social

Tipo de consultante	2017 N°	Representación
Titular	323	18%
Familiar Directo	868	49%
Otro Familiar	499	28%
Otro (No Familiar)	89	5%
Total	**1779**	**100%**

Asistencia Jurídica

Motivo de Consulta	2017 N°	Representación
Ceses	30	9%
Herencia	34	10%
Interdicción	49	14%
Pensión	12	4%
Posesión Efectiva	27	8%
Retención Judicial	24	7%
Otros	162	48%
Total	**338**	**100%**

Departamento de atención integral al beneficiario:

Se realizaron 236.268 atenciones de beneficiarios. El canal que presentó una mayor concurrencia fue el de atención presencial concentrando un 97,2% de las atenciones. El análisis desagregado por regiones.

Canal de Atención	2017 N°	Representación
Presencial	229.613	97,20%
Electrónico	5.793	2,50%
Documental	862	0,40%
TOTAL	**236.268**	**100%**

Atenciones Presenciales por Región.

Oficina Regional	2017 N°	Representación
Arica	5.157	2,2%
Iquique	7.145	3,1%
Antofagasta	22.141	9,6%
Copiapó	3.190	1,4%
La Serena	10.142	4,4%
Viña del Mar	15.572	6,8%
Santiago	77.804	33,9%
Rancagua	6.025	2,6%
Talca	13.825	6,0%
Concepción	26.978	11,7%
Temuco	20.543	8,9%
Valdivia	5.079	2,2%
Puerto Montt	9.916	4,3%
Coyhaique	2.893	1,3%
Punta Arenas	3.203	1,4%
Total	**229.613**	**100%**

Motivos de Atención en la RM	2017	Representación
Trámites Generales	23.846	30,6%
Convenios y Bonos	17.803	22,9%
Trámites Express	13.301	17,1%
Préstamos	12.443	16,0%
Carné de Medicina Curativa	9.374	12,0%
Otros	1.037	1,3%
Total	**77.804**	**100%**

Respecto a la atención vía página web, se trabajó en conjunto con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia referido a Gobierno Electrónico se actualizó el catastro, el que arrojó 52 trámites y 15 de ellos completamente digitalizados (nivel 4).

Tabla Catastro 2017.

Nombre del trámite	Nivel de Digitalización
Solicitud de Carné de Medicina Curativa (CMC)	4
Certificado de Rentas	4
Bono de Atención Médica	4
Certificado de pensión de Montepío	4
Certificado de Pensión de Retiro	4
Boleta de Pago de Pensiones (Reliquidación, Acrece y Primer Pago)	4
Certificado de Asignación Familiar	4
Certificado de Aportes por Prestaciones Médicas	4
Certificado de la Liquidación de la pensión	4
Informe de Prestaciones Médicas	4
Solicitud de Audiencia (Ley 20.730)	4
Informe de Préstamo (Certificado de Préstamos)	4
Informe de Reembolso médico(Certificado de reembolso médico)	4
Solicitud de Información Ley de Transparencia	4
SIAC - Sistema Integrado de Atención a la ciudadanía	4
Total Tramites nivel 4	**15**

Fuente: http://www.observatoriodigital.gob.cl/content/catastro-de-tramites-del-estado-2017.

Con el objeto de mejorar año tras año la atención entregada a nuestra población beneficiaria, se elaboró y aplicó la Encuesta Electrónica de Satisfacción Usuaria en las oficinas Regionales, Obteniendo como resultado in 91,67% de satisfacción neta de la población beneficiaria, lo cual permite identificar planes de mejora en la atención brindada, así como retroalimentar a nuestros colaboradores.

Áreas de Apoyo Transversal:

Ámbito de Gestión de Recursos Humanos:

Se logró implementar un nuevo sistema de remuneraciones para el cálculo de los sueldos de todas las calidades jurídicas, logrando unificar la información institucional.

En cuanto a los concursos de promoción interna, se logró un alto nivel de participación de los funcionarios de la Planta Administrativa, a cargos técnicos y profesionales, logrando un mayor nivel de profesionalización en las áreas de la Institución; en lo que corresponde al proceso de Alta Dirección Pública, se realizaron los concursos de Fiscal, Administrador General y Contador General.

En diciembre, se dio marcha blanca a la implementación del Horario Flexible, acorde con las medidas solicitadas en el Instructivo presidencial del año 2015, en búsqueda de una forma de lograr conciliación de la vida familiar con la laboral.

En cuanto a las capacitaciones realizadas, se destaca en el ámbito previsional, la finalización del diplomado de "Sistema de Seguridad Social Chileno" con un alto nivel de asistencia de las áreas críticas de la institución. Además en el ámbito de contabilidad, se realizaron diversos cursos, que permitieron nivelar los conocimientos de los/las funcionarios/as, en las temáticas de conciliaciones bancarias y en el manejo y homologación de SIGFE, midiendo la transferencia de conocimiento en lo aprendido. Finalmente en el ámbito del sistema de gestión de calidad, se capacitó a las jefaturas e integrantes de las áreas críticas de la institución en la nueva norma ISO 9001:2015.

Ámbito de Control de Gestión:

En el área de gestión, se da cumplimiento en un 99,8% las metas que fueron comprometidas para el Convenio de Desempeño Colectivo 2017, suscrito por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Con respecto a los objetivos institucionales del Programa de Mejoramiento de la Gestión, se da cumplimiento en un 96,67%. Por otro lado, se entregaron asesorías específicas y especializadas mediante la proyección de cifras estadísticas y creación de modelos matemáticos que permitieron principalmente agilizar y priorizar el modelo de pago a los distintos prestadores de salud. Además, en un trabajo mancomunado con el Departamento de Atención Integral al Beneficiario/a, se desarrolló el "Proyecto de Estudio de Satisfacción Usuaria" a nivel nacional, lo que permitió prescindir de una licitación, establecer una metodología propia en el diseño y desarrollo de éste, y principalmente esclarecer los enfoques prioritarios de los/las beneficiarios/as en los distintos lugares de atención a nivel nacional. Por último, se elaboró y distribuyó el Anuario Estadístico 2016 que recoge y destaca los aspectos relevantes de cada una de las Unidades de Negocio y sus resultados; este documento fue difundido a través de la página web institucional, con el fin de disponer la información para todas las unidades de negocios de DIPRECA, la población beneficiaria y la ciudadanía en general.

En relación a la estructura organizacional, debido a disposiciones de la Dirección del Servicio y en conjunto con el área de planificación y control de gestión, se estimó necesario modificar la estructura funcional de DIPRECA, con la finalidad de implementar los diversos planes de desarrollo propuestos, dando con ello continuidad al proceso de modernización institucional; facilitando el proceso de toma de decisiones y mejorando la eficiencia y supervisión de los procesos. En base a lo anterior, se crea la Sección de Servicios Generales, perteneciente al área de Secretaría General; la Oficina de Calidad del Software, perteneciente al Departamento de Tecnologías de Información y la Oficina Coordinadora de Atención Regional, perteneciente al Departamento de Atención Integral al Beneficiario. En el mismo ámbito, la Oficina de Tiempos Validos dependiente del área de Administración General, debido al análisis de su carga de trabajo y a las nuevas exigencias externas que conllevan la criticidad de sus funciones, se decide reformar en Subdepartamento; sobre la misma lógica y con el objeto de reforzar los controles y la supervisión en los temas previsionales, se creó la Sección de Revisión de Beneficios Previsionales, la cual tiene como función principal revisar los beneficios previsionales que emita el Subdepartamento de Liquidación de Pensiones y Primeros Pagos, como asimismo los bonos que efectúe la Oficina de Bono de Reconocimiento.

Ámbito de Control Interno:

El equipo de auditoría interna, en el marco de la meta de gestión, realizaron diversas charlas a las jefaturas de la organización sobre la función propia de su unidad, con el objetivo de lograr mejorar la comunicación y el entendimiento con los auditores. Además se logró dar cumplimiento al "Plan Anual de Auditoría Interna" y al Indicador Transversal comprometido para ese año.

Ámbito de Tecnología:

Se logró implementar una nueva página web, en la cual se identifican de manera rápida los productos que entrega la institución, además de facilitar el acceso a la población beneficiaria a través de nuevo trámites nivel 4.

4. Desafíos para el periodo de Gobierno 2018 - 2022

Los principales desafíos para el periodo de Gobierno 2018-2022 se analizarán a través de las áreas de negocios que componen la institución:

El área de Administración General, dependiente de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA), en el marco del compromiso de Gestión para los años 2018-2022, se ha propuesto en conjunto con las unidades que la integran, los siguientes objetivos:

Área prestadora de salud:

El Hospital DIPRECA tiene como principales desafíos aumentar la producción en pabellones (tanto en utilización como número de pacientes) y consultas médicas. Además, se busca elaborar y ejecutar un plan de trabajo de calidad con el objetivo de que el Hospital forme parte del proceso de acreditación hospitalaria.

El Servicio médico realizará un estudio de costos para las tres unidades de apoyo (Rayos, toma de muestras y kinesiología).

La unidad de Medicina preventiva, continuará con la realización del examen de medicina preventiva procurando aumentar su alcance a un mayor número de beneficiarios.

Área Administradora de fondos de salud:

Durante el año 2018, esta área continuará con el desarrollo del Sistema de Identificación Biométrico y la emisión de bonos de atención médicos electrónicos en los principales prestadores de salud. Además, continuará reforzando la función de la actual contraloría médica, a través de la mejora en las asesorías prestadas al Departamento de Administración de Fondos de Salud, en materias de carácter médico-clínico y médico-legal con énfasis en la supervisión y control de los costos asociados a las atenciones de salud recibidas por los/las beneficiarios/as.

Área Previsional:

Departamento de pensiones:

Esta área tiene como función calcular y conceder pensiones de retiro para los/las funcionarios/as de Gendarmería de Chile y DIPRECA, además del pago de las pensiones de retiro y montepíos para la totalidad de los/las funcionarios/as afectos al Sistema Previsional de DIPRECA.

En este contexto, el Departamento de Pensiones propone como primer objetivo, rediseñar su estructura funcional y de sus unidades dependientes, con la finalidad de incorporar nuevos controles a los procesos de tramitación, concesión y pagos de beneficios previsionales. Para estos efectos, adicionalmente, el Departamento implementará una unidad contralora externa dependiente directamente del Administrador General.

Además, se evaluara la viabilidad técnica, en conjunto con el Departamento de Tecnología de la Información, del proyecto "Sistema Informático Administrador de Pensiones (SIAPEN); con la finalidad de establecer si dicho sistema está en condiciones de contener las funcionalidades del actual sistema de pensiones, como asimismo, incorporar nuevos procesos y requerimientos de control, tanto internos como externos a DIPRECA.

Departamento de Imposiciones:

Su función es administrar las imposiciones de la totalidad de los funcionarios en actividad que se encuentren afectos a este sistema previsional, así como también certificar la vida impositiva de los mismos. En este contexto, el Departamento de Imposiciones propone continuar con el proceso de validación y migración impositiva para los funcionarios de la Policía de Investigaciones de Chile y Carabineros de Chile, para los

años 2018 y 2019. Lo anterior, se encuentra inserto en el marco del desarrollo del proyecto de administración de imposiciones (SIAIM).

Se espera generar una disminución en los tiempos de respuesta a los beneficiarios, para lo cual se debe mejorar el actual proceso de pago de imposiciones previsionales desde las reparticiones y desde las Administradoras de Fondos de Pensiones, a través del uso de transferencias electrónicas.

Un tercer objetivo está relacionado con el desarrollo de una aplicación informática, que permita controlar los beneficios previsionales que actualmente otorga DIPRECA, específicamente para la tramitación y otorgamiento del Art °19 de la Ley 15.386.

Área de Asistencias:

Asistencias Financieras:

El desafío de la oficina del Fondo de Auxilio social, encargada de gestionar los distintos tipos de préstamos que ofrece la Institución a sus beneficiarios, es modernizar los principales sistemas tecnológicos de apoyo a la gestión del área, mejorando el registro y control de los préstamos otorgados, además, con el propósito de generar procedimientos homogéneos en regiones se debe capacitar a la totalidad de las/los funcionarias/os encargados de la entrega información y otorgamiento de préstamos.

Asistencias Sociales:
El área Servicio Social, orientada al bienestar de los beneficiarios, tiene como desafío crear una línea de trabajo orientada a promover una mejor calidad de vida de los adultos mayores que forman parte de la población beneficiaria, a través de programas dirigidos a aquellos que sean autónomos y autobalances, promoviendo una vida activa y saludable. Además, se debe evaluar la factibilidad técnica y presupuestaria, para generar e implementar un proyecto asociado al establecimiento de Unidades de Servicio Social en las principales oficinas regionales a lo largo del país.

Departamento de Atención integral al Beneficiario:

Los principales desafíos de este departamento son homologar los procesos de atención a beneficiarios en las oficinas regionales, realizando levantamiento de procesos, identificando buenas prácticas y procedimientos a mejorar; generar mayor inclusión de beneficiarios con movilidad reducida y discapacidad en las oficinas regionales mediante la implementación de ramplas, audio en los módulos de atención al beneficiario y otros medios que pudieran ser adecuados; y por último, el año 2018 se estableció como meta disminuir la tasa de abandono en un 5%, lo cual implica disminuir el porcentaje de llamadas que no se atienden.

Ámbito de Tecnología:

El desafío para los próximos años, será modernizar los actuales sistemas informáticos Institucionales los cuales basan su programación en un lenguaje obsoleto (Infomix 4GL) se espera migrar durante el año 2018, dos programas desde el antiguo lenguaje a lenguaje Java, lo cual permite disminuir los costos y el tiempo de desarrollo y mantenimiento de los mismos.

Ámbito de Control de Gestión:

Uno de los principales desafíos para esta área es continuar con la capacitación de la norma ISO 9001:2015, con el fin de certificar las áreas pertenecientes al sistema de gestión de calidad.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos.
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014-2017.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017.
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017
- Anexo 8. Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2014-2017
- Anexo 9: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.
- Anexo 10: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014-2018
- Anexo 11: Premios y Reconocimientos Institucionales 2014-2017

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Decreto Ley N°844 de 1975 y sus modificaciones. Decreto Supremo N°103 de 1975 y sus modificaciones, ambos del Ministerio de Defensa.

- Misión Institucional

Entregar servicios de Previsión, Salud y Asistencias, mediante un modelo moderno y eficiente que asegure la calidad de tales prestaciones a nuestros beneficiarios de Carabineros, Policía de Investigaciones, Gendarmería de Chile, Mutualidad de Carabineros y DIPRECA.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2017

Número	Descripción
1	Modernizar las Instituciones del sector, con énfasis en el mejoramiento del sistema nacional de capacitación, el fortalecimiento de la fiscalización y en general de la atención ciudadana.
2	Mejorar el Sistema Previsional, que permita a todas las chilenas y chilenos el acceso a pensiones más dignas, en el marco de un sistema de protección social.
3	Promover oportunidades para los sectores económicamente más vulnerables, que les permita acceder a créditos sociales convenientes.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Mejorar la oportunidad de los servicios otorgados a nuestros beneficiarios, mediante una mejora en el modelo de previsión, salud y asistencia jurídica, social y financiera, además de los procesos y procedimientos internos.
2	Mejorar el acceso a los servicios previsionales, de salud y asistenciales, mediante la incorporación de tecnología, mejora de los sistemas de información y modernización de los procesos y canales de comunicación hacia los beneficiarios.
3	Aumentar la satisfacción de nuestros beneficiarios, incorporando sus requerimientos y necesidades de forma permanente en la entrega de servicios.

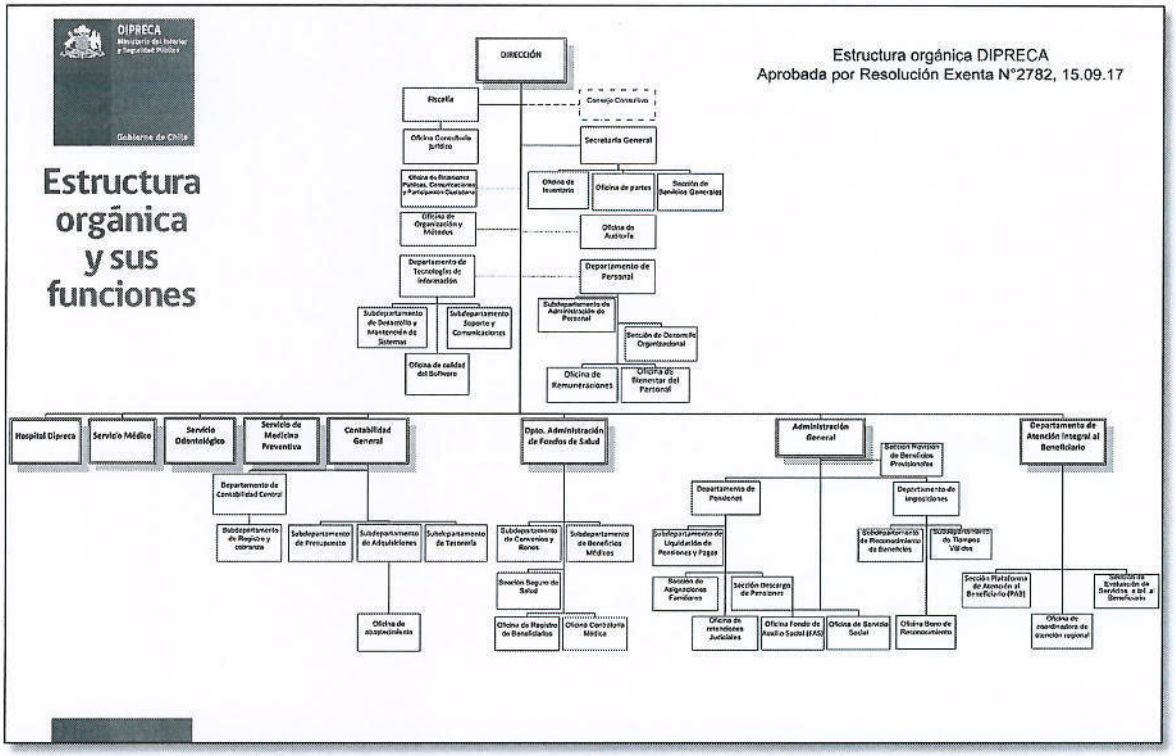
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Descripción	Objetivos estratégicos a los cuales se vincula
1	PENSIONES: Pago de una renta substitutiva de las remuneraciones que gozaba en su vida activa el personal adscrito al Sistema Previsional DIPRECA (retiro) , o el pago correspondiente a asegurar la continuidad del ingreso económico al beneficiario titular de la pensión (montepíos)	1,2,3.
2	SALUD: Otorgamiento de Prestaciones de salud con fines curativos y preventivos.	1,2,3.
3	ASISTENCIA FINANCIERA, SOCIAL Y JURÍDICA: 1. Apoyo financiero facultativo para los imponentes activos y pasivos pertenecientes a DIPRECA.2.Contribución a la solución de problemáticas sociales planteadas por los imponentes del sistema, mediante la elaboración de informes sociales y orientación social de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.3. Asesoría jurídica en todo tipo de materias legales a todos los imponentes en situación de retiro.	1,2,3.

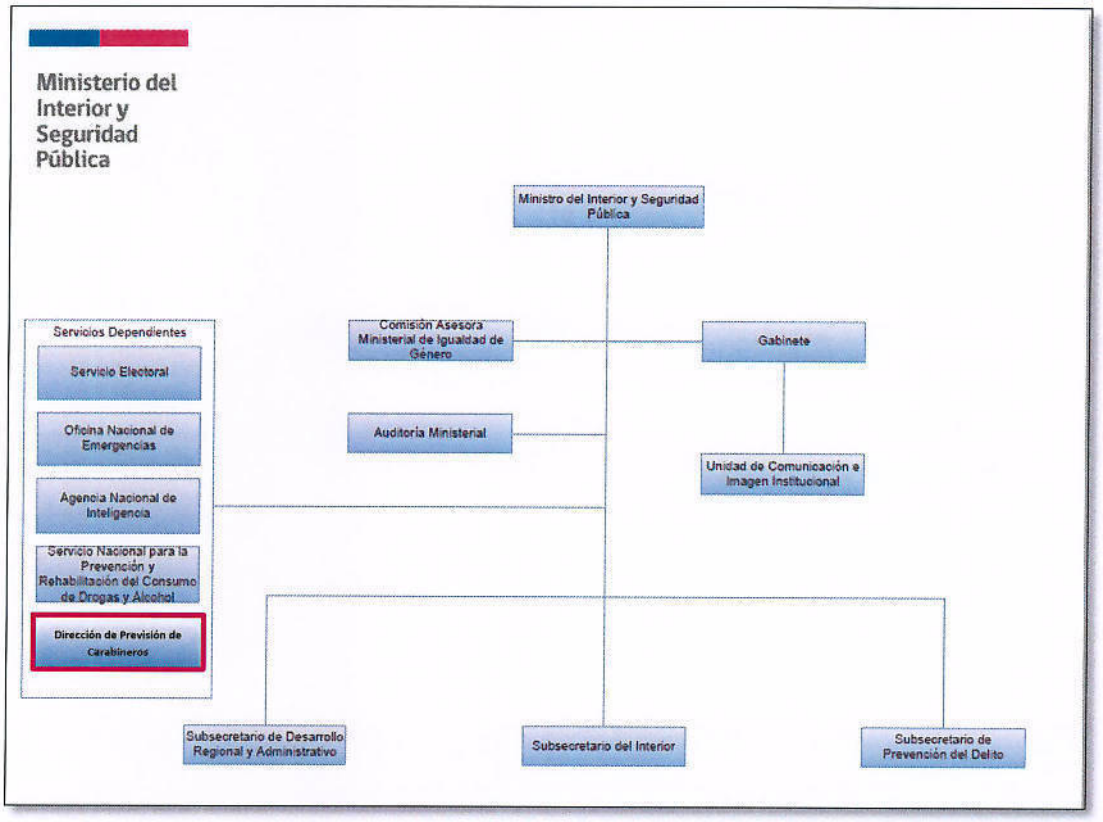
-Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Pensionados y montepiados del sistema DIPRECA
2	Cargas Familiares de los pensionados y montepiados del sistema DIPRECA
3	Personal en servicio activo de Carabineros de Chile
4	Personal en servicio activo de Policía de Investigaciones de Chile
5	Personal en servicio activo de Gendarmería de Chile
6	Personal en servicio activo de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
7	Personal en servicio activo de la Mutualidad de Carabineros de Chile
8	Cargas Familiares del personal en servicio activo según repartición

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio:



b.2) Ubicación en la estructura del Ministerio:



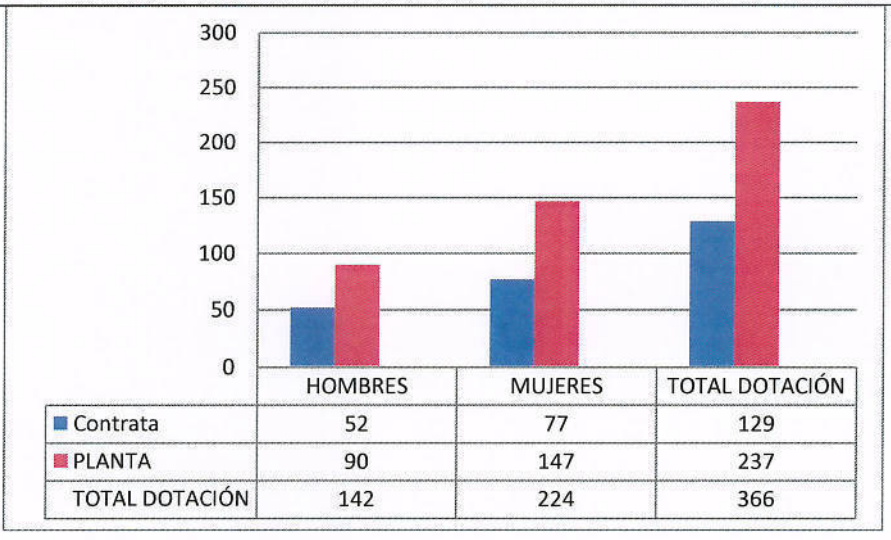
c) Principales Autoridades:

Cargo	Nombre
Director del Servicio (S)	Pamela Sánchez Guzmán
Fiscal (S)	Juan Riquelme Yáñez
Director del Hospital DIPRECA (S)	Daniel Pérez Arraño
Administrador de Fondos de Salud (S)	Sergio Godoy Apablaza
Secretaría General	Begoña Pérez Zulueta
Contador General	María Rojas Calcagni
Administrador General (Administrador de Fondos de Pensiones)	Juan Hernández Rivera
Jefa Departamento de Atención Integral al(la) Beneficiario(a)	Edith Toledo Farías
Jefa Departamento de Personal	David Huerta Mandujano
Jefa Oficina de Organización y Métodos	Paulina Díaz Sotelo
Jefe Unidad de Auditoría Interna	Alfonso Navarro Soto
Jefe Oficina de Relaciones Públicas	Daniel Morales Ponce de León
Jefe Departamento de Tecnologías de Información	Leonel Olivares Ibarra
Jefe Servicio Odontológico	Hernán Sierra Díaz
Encargado del Servicio Médico	Juan Sierra Díaz
Jefe (S) Servicio de Medicina Preventiva	Tucapel Vallejos Allende

Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

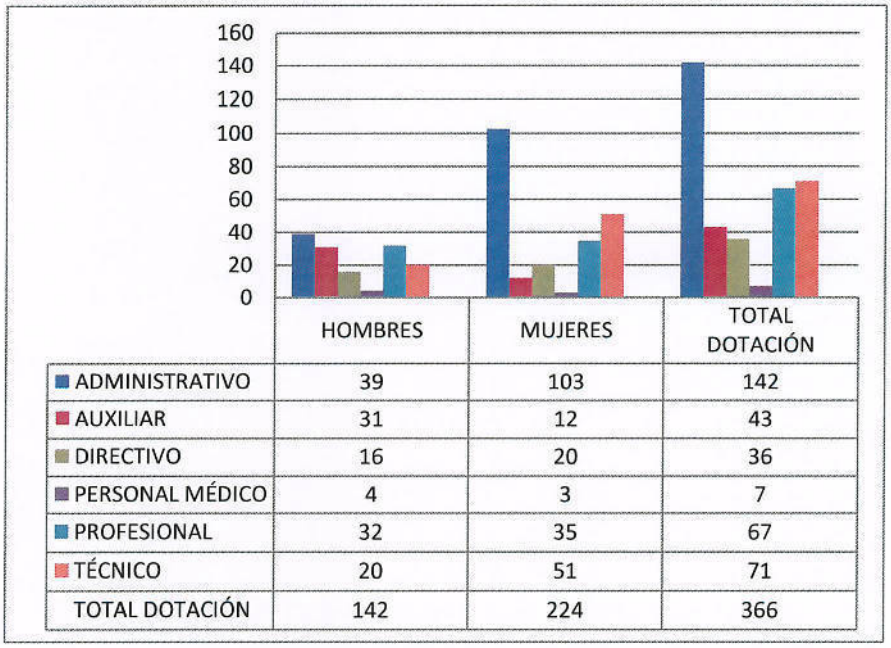
Dotación Efectiva año 2017[3] por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



	HOMBRES	MUJERES	TOTAL DOTACIÓN
Contrata	52	77	129
PLANTA	90	147	237
TOTAL DOTACIÓN	142	224	366

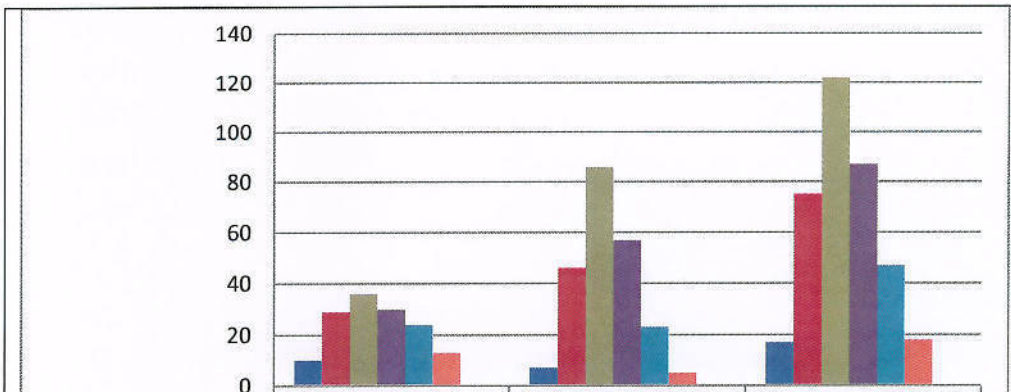
3Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes N°15.076 y N°19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

Dotación Efectiva año 2017 por Estamento (mujeres y hombres)



	HOMBRES	MUJERES	TOTAL DOTACIÓN
ADMINISTRATIVO	39	103	142
AUXILIAR	31	12	43
DIRECTIVO	16	20	36
PERSONAL MÉDICO	4	3	7
PROFESIONAL	32	35	67
TÉCNICO	20	51	71
TOTAL DOTACIÓN	142	224	366

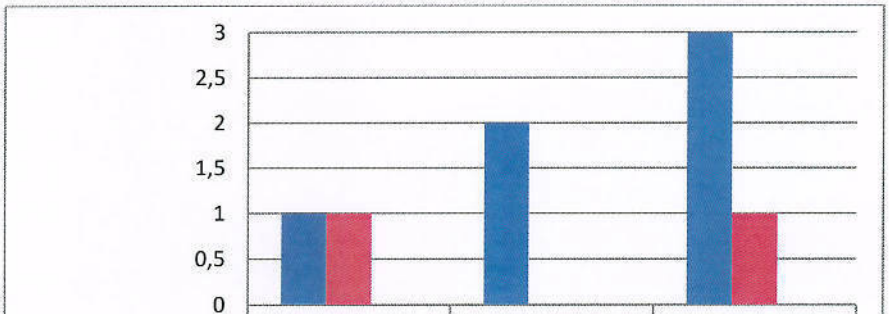
Dotación Efectiva año 2017 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



	HOMBRES	MUJERES	TOTAL DOTACION
24 años o menos	10	7	17
25-34	29	46	75
35-44	36	86	122
45-54	30	57	87
55-64	24	23	47
65 años y más	13	5	18
TOTAL DOTACIÓN	142	224	366

Personal fuera de dotación

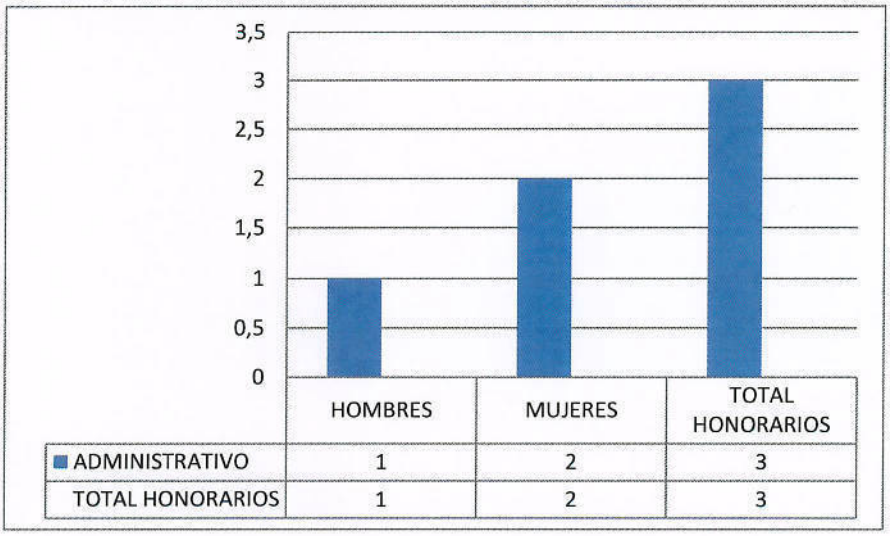
Personal fuera de dotación año 2017[4], por tipo de contrato (mujeres y hombres)



	HOMBRE	MUJERES	TOTAL FUERA DE DOTACIÓN
HONORARIO	1	2	3
SUPLENTE	1		1
TOTAL FUERA DE DOTACIÓN	2	2	4

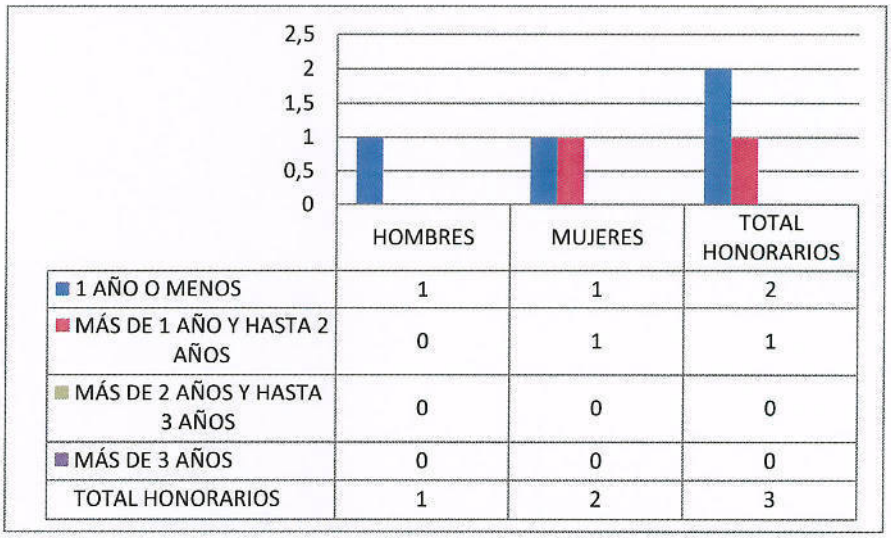
4Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017.

Personal a honorarios año 2017 según función desempeñada (mujeres y hombres)



	HOMBRES	MUJERES	TOTAL HONORARIOS
ADMINISTRATIVO	1	2	3
TOTAL HONORARIOS	1	2	3

Personal a honorarios año 2017 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



	HOMBRES	MUJERES	TOTAL HONORARIOS
1 AÑO O MENOS	1	1	2
MÁS DE 1 AÑO Y HASTA 2 AÑOS	0	1	1
MÁS DE 2 AÑOS Y HASTA 3 AÑOS	0	0	0
MÁS DE 3 AÑOS	0	0	0
TOTAL HONORARIOS	1	2	3

a) **Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados[5]				Avance[6] desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
1. Reclutamiento y Selección								
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata[7] cubiertos por procesos de reclutamiento y selección[8]	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	65	86,6	100	100	160	100	
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	100	100	100	100	100	100	
2. Rotación de Personal								
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	10,0	6,8	12,6	8,1	113,7	155,6	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.		3,08	3,8	5,74	5,33	100	92,9	
- Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100							
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0	0,0	0,0	100	100	
- Retiros voluntarios								
o con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,0	0,0	0,0	0,0	100	100	

5. La información corresponde a los períodos que van de Enero a Diciembre de cada año, según corresponda.
6. 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.
7. Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 12 de la ley de presupuesto de 2014, artículo 10 de la ley de presupuestos de 2015, artículo 9 de la ley de presupuestos 2016 y artículo 10 de la ley de presupuestos de 2017.
8. 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[5]			Avance[6] desde			Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	5,88	2,17	3,73	2,0	405	186,5	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,12	0,81	3,16	0,76	330,2	415,8	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	(N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)*100	1,16	36,6	7,75	93,75	1,7	8,2	
3. Grado de Movilidad en el servicio								
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	8,68	8,97	9,02	7,86	128	87,1	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	(N° de funcionarios recontratados en grado superior, año t)/(Total contratos efectivos año t)*100	1,4	11,2	0	0	0	0	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal								
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	78,4	85,0	43,1	64,1	83,46	148,7	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	∑(N° de horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes en act. de capacitación año t) / N° de participantes capacitados año t)	21,1	6,3	7,85	7,08	20,94	90,2	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia[9]	(N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/N° de actividades de capacitación en año t)*100	2,1	4,2	9,09	5,0	604,6	181,8	

9. Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.
No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados[5]				Avance[6] desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
4.4 Porcentaje de becas[10] otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0,0	0,0	0,0	0,0	100	100	
5. Días No Trabajados								
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.								
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	1,15	0,14	0,98	1,47	59,2	66,7	
• Licencias médicas de otro tipo[11]	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,46	0,01	0,38	0,305	39,34	124,6	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,0	0,0	0,08	0,05	0	0	
6. Grado de Extensión de la Jornada								
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	2,63	1,29	2,23	1,39	162,1	62,3	
7. Evaluación del Desempeño[12]								
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	98,0	98,0	98,98	96,8	101,0	97,7	
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	2,0	2,0	1,01	0,96	24,6	95,0	
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,0	0,0	0,0	0,0	100	100	
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,0	0,0	0,0	0,0	100	100	

10. Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.
11. No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.
12. Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados[5]				Avance[6] desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño[13] implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO	NO	NO	-	-	
8. Política de Gestión de Personas								
Política de Gestión de Personas[14] formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO	NO	NO	-	-	
9. Regularización de Honorarios								
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	0	0	0	0	100	100	
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	0	0	0	0	100	100	
9.3 Índice honorarios regularizables	(N° de personas a honorarios regularizables año t/N° de personas a honorarios regularizables año t/-1)*100	60	0	0	0	100	100	

13. 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 período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

14. 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.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2

Ingresos y Gastos devengados año 2016 – 2017

Denominación	Monto Año 2016 M$ [15]	Monto Año 2017 M$	Notas
INGRESOS	**768.365.385**	**818.015.751**	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	136.924.455	137.014.718	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	11.745.662	13.120.699	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	259.022	823.792	
INGRESOS DE OPERACIÓN	138.599	150.749	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.124.598	12.855.236	
APORTE FISCAL	594.908.093	593.306.443	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS		2.524.373	
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	23.264.956	58.219.741	
GASTOS	**769.788.845**	**828.652.702**	
GASTOS EN PERSONAL	4.796.561	4.713.694	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.862.164	3.201.260	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	653.586.647	680.027.811	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	69.353.299	70.715.069	
OTROS GASTOS CORRIENTES	378.681	1.050.474	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	374.789	543.626	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	3.228.970	3.330.000	
PRÉSTAMOS	28.182.883	55.971.104	

15. Las cifras están indicadas en M$ del año 2017

SERVICIO DE LA DEUDA	7.024.851	9.099.664
RESULTADO	**(1.423.460)**	**(10.636.951)**

b) Comportamiento Presupuestario año 2017

Cuadro 3

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2017

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial[16] (M$)	Presupuesto Final [17] (M$)	Ingresos y Gastos Devengados (M$)	Diferencia[18] (M$)	Notas[4]
			INGRESOS	**771.235.097**	**810.370.070**	**818.015.751**	**-7.645.681**	
4			IMPOSICIONES PREVISIONALES	145.982.386	136.981.638	137.014.718	-33.080	
	1		Aportes del Empleador	496.652	138.925	152.758	-13.833	
	2		Aportes del Trabajador	145.485.734	136.842.713	136.861.960	-19.247	
5			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	13.982.519	13.050.574	13.120.699	-70.125	
	2		Del Gobierno Central	340.638	312.904	327.710	-14.806	
		4	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	340.638	312.904	327.710	-14.806	
	3		De Otras Entidades Públicas	13.641.881	12.737.670	12.792.989	-55.319	
		1	Fondo de Auxilio Social	13.246.911	12.546.880	12.603.516	-56.636	

16. Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

17. Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017

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

		12	Comisión Revalorizadora de Pensiones	394.970	190.790	189.473	1.317	
6			RENTAS DE LA PROPIEDAD	443.108	831.226	823.792	7.434	
7			INGRESOS DE OPERACIÓN	218.071	142.234	150.749	-8.515	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	3.624.445	9.031.809	12.855.236	-3.823.427	
	2		Multas y Sanciones Pecuniarias	2.907	7.613	7.786	-173	
	99		Otros	3.621.538	9.024.196	12.847.450	-3.823.254	
9			APORTE FISCAL	580.364.534	593.306.443	593.306.443		
	1		Libre	580.364.534	593.306.443	593.306.443		
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	16	16		16	
	4		Mobiliario y Otros	16	16		16	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	2.524.373	2.524.373	2.524.373		
	1		Venta o Rescate de Títulos y Valores	2.524.373	2.524.373	2.524.373		
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	24.095.645	54.501.757	58.219.741	-3.717.984	
	1		De Asistencia Social	6.310	6.310	420	5.890	
	5		Médicos	24.089.335	54.495.447	58.219.321	-3.723.874	
			GASTOS	771.285.937	822.192.496	828.652.702	-6.460.206	
21			GASTOS EN PERSONAL	4.405.599	4.801.664	4.713.694	87.970	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.373.425	3.218.368	3.201.260	17.108	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	669.777.589	675.097.706	680.027.811	-4.930.105	
	1		Prestaciones Previsionales	629.111.628	634.381.494	638.064.028	-3.682.534	

		1	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	621.339.422	622.001.137	625.606.937	-3.605.800	
		2	Bonificaciones	279.467	4.105.555	4.157.750	-52.195	
		3	Bono de Reconocimiento	5.459.462	6.887.836	6.743.639	144.197	
		4	Desahucios e Indemnizaciones	477.623	170.488	230.621	-60.133	
		6	Asignación por Muerte	1.390.349	1.084.849	1.057.461	27.388	
		8	Devolución de Imposiciones	165.305	131.629	267.620	-135.991	
	2		Prestaciones de Asistencia Social	340.638	312.904	312.903	1	
		1	Asignación Familiar	340.638	312.904	312.903	1	
	3		Prestaciones Sociales del Empleador	40.325.323	40.403.308	41.650.880	-1.247.572	
		1	Indemnización de Cargo Fiscal		65.090	71.986	-6.896	
		2	Beneficios Médicos	40.325.323	40.325.323	41.578.894	-1.253.571	
		4	Otras indemnizaciones		12.895		12.895	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	66.130.045	70.761.824	70.715.069	46.755	
	3		A Otras Entidades Públicas	66.130.045	70.761.824	70.715.069	46.755	
		281	Fondo de Auxilio Social	13.246.911	12.546.880	12.546.881	-1	
		282	Fondo Desahucio Mutualidad de Carabineros	300				
		283	Aporte Medicina Preventiva	5.977.997	6.477.997	6.477.998	-1	
		284	Aporte Fondo de Desahucio Carabineros	390.808	517.894	517.894		
		285	Aporte Hospital Dirección de Previsión de Carabineros	441.746	101.328	99.742	1.586	
		286	Fondo Medicina Preventiva	8.050.619	6.923.611	6.923.611		

		287	Hospital de Carabineros	6.487.336	9.535.388	9.535.388		
		288	Fondo Hospital Dirección de Previsión de Carabineros	19.576.576	19.188.918	19.188.918		
		289	Comisión Revalorizadora de Pensiones	10.404.369	13.340.850	13.340.850		
		290	Aporte Fondo Desahucio Policía de Investigaciones	367.821	575.989	530.817	45.172	
		291	Fondos Servicio Odontológico	1.185.562	1.552.969	1.552.970	-1	
26			OTROS GASTOS CORRIENTES		505.332	1.050.474	-545.142	
	2		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		505.332	1.050.474	-545.142	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	522.253	574.253	543.626	30.627	
	4		Mobiliario y Otros		59.000	58.520	480	
	5		Máquinas y Equipos	88.690	166.690	154.834	11.856	
	6		Equipos Informáticos	99.529	99.529	85.052	14.477	
	7		Programas Informáticos	334.034	249.034	245.220	3.814	
30			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	2.891.381	3.330.000	3.330.000		
	1		Compra de Títulos y Valores	2.891.381	3.330.000	3.330.000		
32			PRÉSTAMOS	24.095.645	54.501.757	55.971.104	-1.469.347	
	1		De Asistencia Social	6.310	6.310	6.310		
	5		Médicos	24.089.335	54.495.447	55.964.794	-1.469.347	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	90.000	9.401.592	9.099.664	301.928	
	7		Deuda Flotante	90.000	9.401.592	9.099.664	301.928	

	RESULTADO	-50.840	-11.822.426	-10.636.951	-1.185.475	

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo[19] 2015	2016	2017	Avance[20] 2017/ 2016	Notas
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales[21])	%	0,96	92,42	0,98	0,01	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0,94	101,36	0,83	0,01	
	[IP percibidos / IP devengados]	%	1,00	1,00	1,00	1,00	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	0,96	0,91	1,18	1,30	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	5,79	137,50	181,99	1,32	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	5,79	137,50	181,99	1,32	

19. Las cifras están expresadas en MS del año 2017. Los factores de actualización de las cifras de los años 2015 y 2016 son 1,060521 y 1,021826 respectivamente.
20. 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.
21. Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2017[1]				
Codigo	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	**22.749.794**	**-10.636.956**	**12.112.838**
	Carteras Netas		**-1.419.821**	**-1.419.821**
115	Deudores Presupuestarios		5	5
215	Acreedores Presupuestarios		-1.419.826	-1.419.826
	Disponibilidad Neta	**32.450.648**	**-22.492.312**	**9.958.336**
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	32.450.648	-22.492.312	9.958.336
	Extrapresupuestario neto	**-9.700.854**	**13.275.177**	**3.574.323**
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	10.183.912	7.910.423	18.094.335
214	Depositos a Terceros	-18.599.100	5.364.754	-13.234.346
216	Ajustes a Disponibilidades	-1.285.666		-1.285.666

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No Aplica

f) Transferencias[22]

Cuadro 7 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2017[23] (M$)	Presupuesto Final 2017[24] (M$)	Gasto Devengado (M$)	Diferencia[25]	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	66.130.045	70.761.824	70.715.067	46.757	
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros[26]					
TOTAL TRANSFERENCIAS	66.130.045	70.761.824	70.715.067	46.757	

g) Inversiones[27]

No aplica

22. Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.
23. Corresponde al aprobado en el Congreso.
24. Corresponde al vigente al 31.12.2017
25. Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.
26. Corresponde a Aplicación de la Transferencia.
27. Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtitulo 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 – 2017

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de Medida	Valores Efectivo 2014	2015	2016	2017	Meta 2017	Porcentaje de Logro [1] 2017	Notas
Pensiones - Asignación Familiar	Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar realizadas durante el año t. Enfoque de Género: No	(Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares año t/N° de solicitudes de Asignaciones Familiares año t)	días	10.10 (5594.00 /554.00)	8.81 (5798.00 /658.00)	8.34 (4388.00 /526.00)	7.93 (4830.00 /609.00)	8.00 (4872.00 /609.00)	100,0 %	2
Pensiones	Tiempo promedio tramitación primer pago montepío durante el año t Enfoque de Género: No	(Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada montepío año t /Total de montepíos tramitadas año t)	días	13.18 (16094.00 /1221.00)	12.10 (8492.00 /702.00)	10.80 (6482.00 /600.00)	9.92 (6852.00 /691.00)	11.00 (7378.00 /671.00)	100,0 %	3
Pensiones	Porcentaje de primer pago de pensiones tramitados en un plazo máximo de 10 días durante el año t Enfoque de Género: No	(N° de primer pago de pensiones tramitados en un plazo máximo de 10 días durante el año t/Total de primer pago de pensiones tramitados durante el año t)*100	%	81.44 (1220.00 /1498.00)*100	82.91 (1169.00 /1410.00)* 100	82.94 (1123.00 /1354.00)* 100	84.07 (1599.00 /1902.00)*100	84.03 (1210.00 /1440.00)*100	100,0 %	4

Salud	Porcentaje de recuperación de préstamos médicos durante el año t Enfoque de Género: No	(Monto total de préstamos médicos recuperados en el año t/Monto total de préstamos médicos por cobrar en el año t)*100	%	0.00	39.50 (1452889 7816.00 /36779188 269.00)*1 00	34.58 (14858887 899.00 /42965421 228.00)*1 00	62.82 (59232474 867.00 /94283625 166.00)*10 0	40.00 (2097344776 2.00 /5243369440 6.00)*100	100,0 %	5

Resultado Global Año 2017	100,0

Notas:

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Resultado Global año 2017" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

2. La solicitud de ingreso de carga familiar puede ser efectuada por el imponente, la carga o por orden de un Tribunal. Esta solicitud ingresa a través de oficina de partes del Servicio, Oficinas Regionales o Plataforma de Atención a Beneficiarios, el trámite culmina con la Resolución que concede la carga familiar ingresada al Sistema Corporativo del Sistema de Asignaciones Familiares. Se excluye: 1) el reconocimiento de carga al duplo, que son cargas afectas a invalidez (por causas hereditarias o adquiridas, carezca o haya perdido en forma presumiblemente permanente 2/3 o más de su capacidad de generación de ingresos), y cuya determinación la realiza una Comisión Médica. 2) las solicitudes de reconocimiento de nietos en regiones dado que DIPRECA no cuenta con asistentes sociales fuera de la R.M. El indicador se mide en días hábiles y abarca el período enero - diciembre. La normativa que lo afecta corresponde a: DFL N° 150 de 1981, sobre Sistema Único de Asignaciones Familiares y Decreto N° 75, de 1974, Reglamento Sobre Prestaciones Familiares

3. La medición contempla la sumatoria de días hábiles desde el correcto ingreso desde las instituciones de la Resolución que concede el beneficio y sus antecedentes complementarios, hasta el pago propiamente tal. Este indicador aplica a Cónyuges viudos(as), Hijos(as), Padres, Madre de hijos no matrimoniales del personal de las reparticiones afectas al Sistema (Carabineros, PDI, Gendarmería y DIPRECA) según lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N°2 de 1968 y Ley 20.735 de 2014. La cobertura del indicador es a nivel nacional y el período de medición es de enero a diciembre.
   Se hace presente que el concepto de ?correcto ingreso?, se entiende desde que los antecedentes son pasados a liquidación, aún después de haber sido devueltos por parte del Departamento de Pensiones de DIPRECA por inconsistencias o falta de documentación en el ingreso original desde las Instituciones.

4. La medición contempla la suma de días hábiles y abarca desde el correcto ingreso desde las instituciones de la Resolución tomada de razón por CGR y sus antecedentes complementarios a la Oficina de partes de la Institución, hasta la fecha de término de liquidación según calendario anual de pago. La fecha de inicio del trámite, se determina de acuerdo a dos variables: i) Si la Resolución que otorga la pensión, tiene como fecha de inicio, una data posterior a la fecha de ingreso de la oficina de partes institucional, entonces se considera como fecha de inicio, la fecha fijada en la resolución. Lo anterior por cuanto los entes externos que ordenan el pago de las resoluciones de pensión (Depto. de Pensiones de Carabineros y Subsecretaría de Investigaciones), envían dichos documentos con anterioridad a la fecha de inicio del pago, no pudiendo ejecutarse el pago en cuestión, sino hasta el mes que señala la resolución respectiva. De esta forma se logra medir en forma clara la cantidad de días que tarda DIPRECA en tramitar el pago de un pensionado, no asumiendo en estos casos demoras por envío anticipado de la información de entes externos; ii) Si la Resolución que otorga la pensión, tiene como fecha de inicio, una data anterior a la fecha de ingreso a la oficina de partes, entonces se considera la fecha de ingreso a Oficina de Partes para medir el trámite. Lo anterior, por cuanto en estos casos, el trámite ya viene con retraso desde los entes externos.

   Este indicador aplica a Ex funcionarios(as) de las reparticiones afectas al sistema. (Carabineros, PDI, Gendarmería y DIPRECA)

   La cobertura del indicador es a nivel nacional y el período de medición es de enero a diciembre.

   Se hace presente que el concepto de ?correcto ingreso?, se entiende desde que los antecedentes son pasados a liquidación, aún después de haber sido devueltos por parte del Departamento de Pensiones de DIPRECA por inconsistencias o falta de documentación en el ingreso original desde las Instituciones.

5. El indicador mide la gestión en que incurre la institución, por la recuperación de préstamos médicos entregados a los imponentes. El Decreto Supremo N° 509 de 1990, del Ministerio de Defensa Nacional, Reglamento de Medicina Curativa de esta Institución, en su artículo 21°, establece que DIPRECA pagará el total de la factura de prestación médica en que incurra el beneficiario, y que las suma que le correspondan pagar a este por concepto de co-pago imponente, podrán ser descontados del sueldo o pensión de retiro y/o montepío en un plazo que no puede exceder de 8 meses.
   Por lo anterior, el alcance del indicador viene dado por que el indicador mida la gestión que desarrolla DIPRECA para efectuar la cobranza de aquellos co-pagos por prestaciones médicas generadas en el año calendario, y enviadas a cobrar a las distintas reparticiones así como al personal pasivo, los cuales se activan mensualmente en un proceso de cobranza, el cual gatilla la generación de un descuento a un plazo que no exceda de 8 cuotas, por lo cual para el mes siguiente, se deben considera en la liquidación de sueldo, o el pago de pensiones, la generación de la primera cuota de descuento, velando por que la deuda sea saldada en la cuotas que corresponda, o arbitrando las medidas para recuperar aquellos valores por concepto de descuento no generado

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017

El servicio no presenta compromisos de gobierno para el periodo comprendido entre los años 2014-2017.

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017

IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA PRESUPUESTARIA	15
SERVICIO	DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE	CAPITULO PRESUPUESTARIO	14

FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Etapas de Desarrollo o Estados I	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	0	Alta	100%	96.67%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						96.67%

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional | Descentralización	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t"
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional | Eficiencia Energetica	Modificar	1	El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocera a mas tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017.

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

		Compromiso		Resultado Evaluación		N°
N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores / Mecanismos Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos	Indicadores Descuento por error
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	60%	4	60.00%	4	0
2	Medir e informar correctamente los Indicadores Transversales	30%	9	26.67%	8	No aplica
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0.00%	0	No aplica
4	Publicar Mecanismos de Incentivo	10%	4	10.00%	No aplica	No aplica
	Total	100%	17	96.67%	12	0

OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (Cumplimiento Metas)

N°	Indicador	Meta 2017	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento meta(resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Porcentaje de recuperación de prestamos médicos durante el año t	40,00	62,82	157,05	No	10,00	10,00
2	Porcentaje de primer pago de pensiones tramitados en un plazo máximo de 10 días durante el año t	84,03	84,07	100,05	No	16,66	16,66
3	Tiempo promedio tramitación primer pago montepio durante el año t	11,00	9,92	110,89	No	16,67	16,67
4	Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar realizadas durante el año t.	8,00	7,93	100,88	No	16,67	16,67
	Total:					60.00	60.00

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)

N°	Indicador	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Medir e Informar correctamente
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	6	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	12	Si
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	0,00	Si
4	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	Si
5	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,80	Si
6	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	26,00	No
7	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	Si
8	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	43	Si
9	Índice de eficiencia energética.	41,25	Si

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	ENVIADO A COMITÉ PMG
Fecha de emisión:	15-02-2018 17:39

Gasto en Personal por concepto de incentivo institucional:

- Monto total estimado a pagar en 2018: $221.236.469
- Monto a gastar en promedio por persona: $ 614.546
- Porcentaje del gasto total en subtítulo 21: 4,70%
- Total gasto en personal: $ 4.710.116.469

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017

Cuadro 12
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2014

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo[28]	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas[29]	Incremento por Desempeño Colectivo[30]
Departamento de Personal	37	3	100%	8%
Contabilidad General	68	5	95%	8%
Asesorías (OYM, RRPP, Fiscalía, Dirección y Auditoria)	47	8	100%	8%
Departamento de Atención Integral al (la) Beneficiario(a)	118	4	100%	8%
Administrador de Fondos de Salud	56	6	100%	8%
Administrador de Fondos de Pensiones	54	6	100%	8%
Subdepartamento de Asistencias Total	15	3	100%	8%
Servicio Médico	103	5	100%	8%
Servicio Odontológico	65	4	100%	8%
Servicio de Medicina Preventiva	16	5	100%	8%
Hospital DIPRECA	1.653	8	94%	8%

28. Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2014.
29. Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.
30. Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Cuadro 13
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2015

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo[31]	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas[32]	Incremento por Desempeño Colectivo[33]
Departamento de Personal	37	3	97%	8%
Contabilidad General	68	7	90%	8%
Asesorías (OYM, RRPP, Fiscalía, Dirección y Auditoria)	47	4	100%	8%
Departamento de Atención Integral al (la) Beneficiario(a)	118	4	100%	8%
Administrador de Fondos de Salud	56			
Administrador de Fondos de Pensiones	54	4	100%	8%
Subdepartamento de Asistencias Total	15	4	100%	8%
Servicio Médico	103	4	100%	8%
Servicio Odontológico	65	4	100%	8%
Servicio de Medicina Preventiva	16	4	100%	8%
Hospital DIPRECA	1.408	7	99,4%	8%

31. Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2015.
32. Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.
33. Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Cuadro 14

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo[34]	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas[35]	Incremento por Desempeño Colectivo[36]
Departamento de Personal	34	3	100%	8%
Contabilidad General	42	3	100%	8%
Asesorías (OYM, RRPP, Fiscalía, Dirección y Auditoria)	46	4	97,73%	8%
Departamento de Atención Integral al (la) Beneficiario(a)	64	3	100%	8%
Administrador de Fondos de Salud	41	3	100%	8%
Administrador de Fondos de Pensiones	68	4	94,65%	8%
Secretaria General	25	3	100%	8%
Servicio Médico	2	3	100%	8%
Servicio Odontológico	1	3	100%	8%
Servicio de Medicina Preventiva	0	3	90%	8%
Departamento Tecnología de la Información	14	3	100%	8%
Hospital DIPRECA	5	9	91%	8%

Nota: En el número de personas por equipo de trabajo se consideran las calidades jurídicas de planta, contrata y suplencias.

34. Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2016.
35. Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.
36. Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Cuadro 15
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2017

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo[37]	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas[38]	Incremento por Desempeño Colectivo[39]
Departamento de Personal	36	3	100%	8%
Contabilidad General	47	3	100%	8%
Asesorías (OYM, RRPP, Fiscalía, Dirección y Auditoria)	46	4	100%	8%
Departamento de Atención Integral al (la) Beneficiario(a)	103	3	100%	8%
Administrador de Fondos de Salud	44	6	98%	8%
Administrador de Fondos de Pensiones	69	4	100%	8%
Secretaria General	23	4	100%	8%
Servicio Médico	103	3	100%	8%
Servicio Odontológico	56	3	100%	8%
Servicio de Medicina Preventiva	15	3	100%	8%
Departamento Tecnología de la Información	17	3	100%	8%
Hospital DIPRECA	1.412	6	100%	8%

Gasto en Personal por concepto de incentivo colectivo:

- Monto total estimado a pagar en 2018: $206.237.314
- Monto a gastar en promedio por persona: $572.881
- Porcentaje del gasto total en subtítulo 21: 4,38%
- Total gasto en personal: $4.710.116.469

37. Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 30 de septiembre de 2017.
38. Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.
39. Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017

Resultados de la Implementación de las medidas de Género comprometidas.

1. **Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género.**

   Se realizó el diagnostico actualizado que incluye definiciones estratégicas, productos, caracterización de la población (cualitativa y cuantitativa) y descripción de los sistemas de información, todo lo anterior con su respectivo Análisis de género. De la misma forma se incluye el plan 2017 que incorpora medidas con sus respectivos indicadores de género para reducir, eliminar o tratar brechas, barreras e inequidades de género detectadas en el diagnóstico señalado.

   Como resultado de la implementación:

   - Mejora la caracterización de la población beneficiaria.
   - Se obtiene un diagnóstico actualizado

2. **Medidas para la Igualdad de Género.**

   2.1. Porcentaje de contenido informativo desarrollado con enfoque de Género

Las revistas publicadas durante el año 2017, tienen diferencias en su contenido respecto del enfoque de género y productos estratégicos institucionales. A saber; la primera de ellas publicada en el mes de marzo, incorpora en su contenido el funcionamiento del sistema de salud, en materias tales como el Tabaquismos, la Salud Bucal y Cáncer de Mama. Del mismo modo, la revista publicada en el mes de junio de 2017, pone en conocimiento a la población beneficiaria sobre diversos temas de salud relevantes, tales como la Diabetes Mellitus, Enfermedades Cardiovasculares. En la tercera revista el diseño está enfocado en entregar información relativa a temáticas de salud y prevención. La última revista publicada en Octubre del presenta año contempla información más integral realizando un vínculo entre salud y bienestar dirigido a toda la población beneficiaria. Si bien es cierto los cuatro ejemplares expresan temáticas ligadas al área de salud, que corresponden a un producto estratégico aún resulta ser desconocido para la población femenina, las publicaciones no contemplan en su totalidad lenguaje inclusivo e incorporación de los otros productos estratégicos a modo de difusión de los subproductos que se entregan en cada área tales como, pensiones, asistencia social, jurídica y financiera.

Se propone para el año 2018 la creación de un comité para la validación con enfoque de género de los canales de difusión institucional que aseguren una implementación de calidad, además de lo anterior propone además de la revista el diseño de dípticos u otros medios de difusión.

2.2. Estudio con perspectiva de género respecto del desarrollo y resultados obtenidos del proyecto "Mejorando la calidad de vida del/la cuidador/a", ejecutado en el año 2016

Durante el primer semestre del año 2017, el equipo de género realizo diversas reuniones de coordinación, para los efectos de ordenamiento de material de estudio, como asimismo, la definición del alcance que dicho estudio podría tener.

El desafío principal que tuvo la Oficina de Servicio Social, fue mirar el proceso desde el prisma de lección aprendida, donde se realiza una generalización basada en una experiencia que ha sido evaluada, y que se configura como el resultado de un proceso de aprendizaje que involucra reflexionar sobre lo vivido.

En este caso en particular, el proceso de reflexión se inicia luego de concluida la experiencia, por tanto, contiene elementos de análisis de la situación del inicio y la finalización de ésta, buscando como uno de sus objetivos principales la descripción de los resultados del Proyecto "Enriqueciendo la calidad de vida del cuidador (a) del/la adulto/a mayor con dependencia, desde una perspectiva de género": Taller de apoyo en

red psicosocial para las y los cuidadores en domicilio de pensionados/as y montepiados/as con dependencia severa pertenecientes a la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA

Como se ha señalado en el cuerpo de este documento, el proyecto nace del diagnóstico de una necesidad de parte de nuestros Usuarios/as de Servicio Social DIPRECA, proceso a través del cual se detectó un problema a resolver, por ello, en el marco de la sistematización, ha sido clave la participación directa de las personas que han formado parte de la experiencia, entiéndase el equipo técnico de la Unidad, como asimismo las cuidadoras en su rol de sujetos de intervención del proceso.

Desde el contexto del proyecto: Fue posible corroborar en la práctica algunas evidencias asociadas a la situación actual de la vejez en Chile, como por ejemplo, que el espacio de la persona adulta mayor es la familia, y que en dicho contexto muchos personas mayores tienen un proceso de envejecimiento complejo caracterizado por la dependencia física y emocional, lo que implica una serie de desafíos entre ellos, brindar en el espacio familiar calidad de vida, tanto a la persona adulta, como a quien asume su cuidado y protección, como asimismo, procurar como acciones claves el esparcimiento y descanso del rol del cuidador/a.

Desde el Impacto Social del Proyecto: En el marco de la dimensión del Impacto Social, se puede concluir que el método utilizado en el desarrollo de los talleres resultó altamente pertinente, toda vez, que permitió construir y perfeccionar cada taller a partir de las experiencias de los sujetos participantes del proyecto. En consecuencia, la implementación del primer encuentro permitió el desarrollo introspectivo desde el marco de las emociones, principalmente temores y frustraciones que los y las cuidadoras experimentan diariamente en sus labores de cuidado. Seguidamente, durante la implementación del segundo taller asociado a la Asesoría Jurídica, se logra sensibilizar a las personas asistentes en algunas temáticas vinculadas a la rendición de presupuestos por entrega de haberes a pensionados/as y montepiadas/os, concientizando a los y las participantes que dicho procedimiento no forma parte de un cuestionamiento por la administración de haberes, sino que parte del procedimiento involucra responsabilidad directa en la Jefatura de Servicio Social. Por otro lado, la participación de una funcionaria del equipo de Fiscalía Institucional, facilitó la comprensión del proceso de interdicción en sus diversas áreas a través de un lenguaje sencillo y amigable para las personas asistentes. Desde el taller asociado a la Asesoría en Salud, los participantes fueron capaces de aprender temáticas relacionadas a los cuidados básicos de una persona con dependencia severa y el tipo de alimentación más adecuado para cada caso en particular. El profesionalismo de las exponentes permitió desmitificar algunas creencias de cuidado, mejorando sustancialmente el conocimiento doméstico por un conocimiento cientista en torno al trato adecuado para una persona adula mayor. Por último, desde el taller número cuatro, concerniente al cierre del proyecto, el equipo tratante detecta la necesidad sensible y sentida, pero no reconocida de autoayuda y autocuidado frente a lo que se pudo identificar como "síndrome del cuidador".

Y queda como un gran desafío a concretar elevar este tema como parte del rol de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, fomentando la inclusión de las personas adultas mayores o con dependencia severa como parte de una política Institucional, promoviendo la continuidad permanente del programa, a objeto de apoyar y acompañar en el proceso a los actuales y futuros beneficiarios de nuestra entidad previsional.

3. **Datos desagregados por sexo en sistemas de información, estadísticas y/o estudios.**

a) Sistema de administrador de fila de la plataforma de atención nivel central para la atención presencial desagrega por sexo, pero no se ejecuta análisis de género.

La desagregación por sexo del sistema de Administración de Fila actualmente se ejecuta de forma manual y se sube mensualmente en una planilla de google drive que se encuentra compartida con el equipo de género. (Datos adjuntos de enero a noviembre del 2017). Con el objetivo de optimizar esta información, se instalará en el administrador de fila "Total pack", a partir del año 2018, un sistema automatizado de desagregación por sexo. El desarrollo se compró el 19.07.2017 bajo la Orden de Compra 598-317-CM17, la cual se encuentra en su proceso de desarrollo QA.

Tipo de Consulta: El Departamento de Atención al Beneficiario (DAIB), cuenta con el dato de todos los trámites que realizan las personas beneficiarias en las Plataformas Presenciales a nivel nacional (por trámites, series, tiempos de espera y tiempos de atención), no obstante el no contar con un sistema automatizado que determine el sexo de las personas asistentes, dificulta la posibilidad de contar con la desagregación del tipo de consulta. Dado lo anterior el equipo emite un reporte de manera manual el cual permite de igual manera obtener esta información. Cabe señalar que una vez automatizada la desagregación por sexo en el administrador de fila, el "tipo de consulta" será entregada al equipo de género de manera más rápida y oportuna.

b) Sistema de medición de calidad del servicio 2015, realiza análisis de IBB conforme a resultados de la encuesta de satisfacción, pero no hay plan de tratamiento de los hallazgos asociados a género.

Se tiene como material de trabajo, el estudio cualitativo de la encuesta de satisfacción año 2015, donde se establecen datos para la mejora. A saber; de las 9 propuestas de mejora, durante el año 2017 se trabajaron las siguientes:

La medida N° 1: Las mujeres y cargas familiares son las figuras que menos conocen la página web institucional, por lo tanto, en términos de capacitaciones a la población beneficiara, bien podría focalizarse un programa de acercamiento al sitio virtual considerando esta población. Si bien es cierto no se puso en práctica ninguna capacitación directa para las personas beneficiarias, la conformación de una nueva área en el institución permite entregar información oportuna mediante el nuevo modelo de atención telefónico de DIPRECA "Contact Center". Para DIPRECA, una comunicación clara y fluida es fundamental para otorgar un servicio de calidad, siendo la telefonía un método clave para lograr dicho objetivo. Por lo mismo, desde hace años la Dirección de Previsión contaba con una mesa central telefónica de atención, la cual permitió acoger preguntas y resolver dudas. Ahora, si bien el modelo de antaño admitía recibir llamadas, éste no respondia a los requerimientos de los/as usuarios/as. Es asi como en julio de 2017 se inició la marcha blanca del proceso de implementación del primer Contact Center institucional: proyecto que en agosto del mismo año terminó su período de ejecución y comenzó a funcionar como un canal de conexión eficaz entre la Dirección de Previsión y sus usuarios/as. La aplicación de un nuevo modelo de atención potencia tres espacios elementales: presencial, virtual y telefónico. Este último se aborda a través de la implementación de un Contact Center, el cual tiene como objetivo brindar soluciones rápidas y precisas para satisfacer las exigencias comunicacionales de nuestros/as imponentes y beneficiarios/as. La nueva plataforma funciona como una instancia de asesoría telefónica que orienta sobre los distintos productos y servicios que DIPRECA otorga a nivel nacional.

La medida N° 2: En el área de la salud, bien podría planificarse medidas preventivas y difusión de patologías más comunes en los hombres, a objeto de diagnosticar, prevenir enfermedades de alta complejidad que claramente aumentan los costos, y desarrollar una estrategia ligada a la salud preventiva, que aminore o elimine supuestos culturales que atentan contra la salud de los hombres. Como producto se tiene el diseño y difusión de la revista institucional que contempla información relativa a diversas patologías de salud y cuáles son las medidas que se pueden abordar para

prevenirlas, del mismo modo existe un trabajo colaborativo por parte del equipo de salud que desarrollo durante el año diversas actividades y talleres preventivos.

La medida N° 5: Desde la atención directa se percibe que las atenciones son referidas a entregar información respecto de lo que se entrega en DIPRECA, sin contemplar alternativas, principalmente desde la perspectiva de la previsión como por ejemplo todas aquellas franquicias ligadas al pilar solidario, que en algunos casos puede proyectar un mejor bienestar que su ingreso a sistema DIPRECA como ámbito de protección, por ello, las personas de trato directo deben conocer las alternativas que podrían mejorar la calidad de vida de las personas, referido a políticas estatales. El equipo de Servicio Social realizó 4 charlas socio previsionales a los equipos técnicos de pensiones (DIPRECA, PDI, GENDARMERIA Y GENCHI) donde se presentarán los casos que dan origen a la problemática, a fin de estandarizar criterios de información, respecto de la garantía y obstáculos que se presentan al momento de solicitar y percibir principalmente pensión de montepío otorgada por DIPRECA, esto es, dar a conocer las limitantes que se tienen al momento de acceder a una pensión por sucesión cuando la franquicia proyecta una realidad futura vulnerable en términos socioeconómicos, y excluidos de posibles garantías en otros sistemas previsionales y/o de salud.

c) Análisis de género de las estadísticas institucionales, no generan planes de mejora respecto de brechas detectadas.

Derivado de las estadísticas institucionales se establece un diagnostico actualizado por cada producto estratégico, el cual permite visibilizar el quehacer de cada unidad y los posible desafíos a intervenir de acuerdo a las necesidades que manifiesta la población beneficiaria. Se tiene como medio de verificación la actualización del diagnóstico de los productos estratégicos de la institución. Cabe señalar que específicamente en los diagnósticos emitidos por los equipos de Servicio Social y el Departamento de Salud, se evidencias los desafíos para el 2018. A su vez la sistematización del proyecto de cuidadoras y cuidadores permite entregar una orientación a la institución para intervenir la problemática social que experimentan las personas adultas mayores con dependencia severa.

4. Capacitación a funcionarias/os

4.1. Capacitación a funcionarias/os

El 12 de julio de 2017, mediante Acta reunión comité bipartito Institucional, se aprobó la propuesta de PMG Género de contar con un Diplomado en Género y Políticas Públicas para 2 funcionarios/as (aun no definidos). Fecha de Realización: 13 de octubre al 16 de diciembre. 8 semanas con clases los viernes de 09 a 18 horas y los sábados de 09 a 14 horas Modalidad: Presencial Certificación: FLACSO-Chile, entregará a los participantes que aprueben el Diplomado un Certificado de Aprobación individual, identificando los nombres y apellidos completos, fecha de inicio y término del programa, la duración en horas cronológicas y la nota de aprobación obtenido individualmente por cada participante, empleando una escala de notas de 1 a 7, siendo la nota 5,0 el requisito mínimo de aprobación. La certificación se realiza por un total de 120 horas

Su objetivo es contribuir a la formación tanto de profesionales de distintas disciplinas, como de profesionales responsables del diseño y gestión de políticas y programas públicos, para la incorporación del enfoque de género en sus respectivos quehaceres a través de la aplicación de herramientas y metodologías adecuadas desde la perspectiva de la efectividad del desarrollo y la inclusión social.

La compra del Diplomado se hace efectiva por la Orden de Compra 598-325-CM17.

Al 31 de diciembre las dos funcionarias del equipo de género han finalizado las clases presenciales en FLACO, queda pendiente la entrega del diploma que certifica la finalización del diplomado el cual será entregado por Flacso en el mes de Marzo.

4.2. Porcentaje de cobertura de capacitación en género y el ámbito de trabajo de funcionarios y funcionarias del Servicio.

El equipo de género durante el segundo semestre realizó reuniones internas de coordinación para la selección de material a utilizar en las capacitaciones que se entregaran a los/as funcionarios/as de la institución, con la finalidad de difundir y dar a conocer el programa de género desde una mirada integral. Se espera entregar conocimientos referidos a:

- Movimientos históricos
- Marco político e incorporación en la agenda pública
- Identificación de Brechas, Inequidades y Barreras de género.

Los días 11, 12 y 26 de diciembre se ejecutaron 4 charlas caracterizadas por un espacio de conversatorio con los funcionarios y funcionarias de la institución donde se dio a conocer el programa de género y la finalidad de abordar desde esta perspectiva el trabajo dentro de la institución. Las primeras dos charlas fueron impartidas por dos encargadas del equipo de género y las ultimas fueron impartidas por María José Vega, docente de Flacso quien logro establecer un espacio de participación más activa dentro de las personas asistentes. De las actividades realizadas fue posible recoger dudas e inquietudes por parte de las personas asistentes que permitieron planificar para el año 2018 nuevas espacios de interacción desde diversas estrategias como son, establecer un calendario de difusión que permita mantener a las personas funcionarias de DIPRECA actualizadas con los avances logrados, además de focalizar el trabajo en conjunto con las diferentes áreas internas a fin de unificar lenguaje y otras medidas que permitan disminuir todas las barreras, inequidades y/o barreras a nivel institucional. Se tiene como medio de verificación, la lista de asistencia y las presentaciones abordadas.

Cabe señalar que dentro de estas actividades se capacito al 5 % del total del personal a noviembre de 2017.

Descentralización / desconcentración 2014 - 2017.

El servicio no presenta medidas de descentralización y desconcentración para el periodo comprendido entre los años 2014-2017.

Anexo 9: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.

El servicio no presento oferta programática para el año 2017.

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

El servicio no presenta proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2014 – 2017

- **Año 2014:**

N° Ley: 20.734

Fecha: 03.03.2014

Materia: Fija condiciones especiales para la bonificación por retiro voluntario por el periodo que indica y otorga otros beneficios por retiro.

N° Ley: 20.735

Fecha: 01.06.2014

Materia: Modifica algunos aspectos previsionales de las Fuerzas Armadas, Fuerzas de Orden y Seguridad Publica y Gendarmeria de Chile.

- **Año 2015:**

No Aplica.

- **Año 2016:**

No aplica.

- **Año 2017:**

No aplica.

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 – 2017

El servicio no cuenta con premios o reconocimientos Institucionales entre los años 2014 y 2017.