



BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2018

MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN
SOCIAL

**CAJA DE PREVISIÓN DE LA
DEFENSA NACIONAL**

Marzo, 2019
Paseo Bulnes 102, Santiago 2 28306634
www.capedena.cl





ÍNDICE

1. Presentación Cuenta Pública	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	6
3. Resultados de la Gestión año 2018	8
4. Desafíos para el período de Gobierno 2019 - 2022	16
5. Anexos.....	19
Anexo 1: Identificación de la Institución	20
a) Definiciones Estratégicas 2014-2018	20
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	22
c) Principales Autoridades	23
Anexo 2: Recursos Humanos	24
Anexo 3: Recursos Financieros.....	33
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015 -2018	46
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2015 - 2018	48
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2015-2018).....	49
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018.....	50
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018	53
Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2015 - 2018.....	56
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2015-2019	58
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2015- 2019	58
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2015 - 2018	59

1. Presentación Cuenta Pública

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración del Presidente de la República en materias laborales y de previsión social, cuya misión es recoger las necesidades y problemáticas laborales de la sociedad, para que a partir de las mismas, se orienten los esfuerzos públicos que permitan lograr un sistema de relaciones laborales que privilegien la cooperación entre todos los actores involucrados y asignar los recursos necesarios para llevar a cabo las políticas, planes, programas y normas y fiscalizar que las normas legales en la materia sean respetadas y cumplidas.

Este Ministerio cuenta con 7.635 funcionarias/os de planta y contrata, que forman parte de las siguientes instituciones con dependencia administrativa y presupuestaria: 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. 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 del año 2018 fue de M\$ 7.578.312.644.- y le permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional financió 206.679 prestaciones de salud, con un monto total de bonificaciones por M\$ 5.788.541 y préstamos del Fondo de Medicina Curativa (FMC) por M\$ 12.236.015.

La Dirección del Trabajo gestionó la conciliación total o parcial de 63.193 solicitudes, sobre un total de 180.287 requerimientos de conciliación individual. Por otra parte, realizó un total de 99.939 fiscalizaciones de terreno, de las cuales un 77,85 % incorporaron materias de seguridad y salud en el trabajo. Así como también, se capacitaron a 8.414 personas en materia sindical, donde 2.955 de ellas correspondieron a dirigentes sindicales. Y, por último, atendió de manera presencial a un total de 1.791.257 personas en las Unidades de Atención de Usuarios de las Inspecciones del Trabajo.

Un total de 213.307 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 \$38.053.202.830.- en préstamos.

Mediante la red IPS-ChileAtiende, con sus 192 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles, se realizaron 6.406.449 atenciones presenciales. Asimismo, se realizó un pago promedio mensual de 761.209 pensiones, correspondientes a MM\$ 1.995.488. Finalmente, siendo la principal entidad pagadora de beneficios sociales del Estado, realizó pagos por más de MM\$ 580.000.

En materia de Seguridad Laboral, se pagaron M\$ 39.947.225 por concepto de beneficios económicos a los trabajadores/as que sufrieron algún grado de incapacidad o muerte producto de un accidente laboral; M\$ 23.409.665 por pagos de atenciones médicas curativas y; M\$ 7.968.769 prestaciones preventivas.

En el ámbito de la empleabilidad y el empleo, más de 1.000.000 personas a nivel nacional participaron de los distintos Programas de Capacitación y Empleo de SENCE, destacándose las más de 78.000 personas que se capacitaron y/o certificaron sus competencias. Además, se entregaron más de 670 mil subsidios al empleo joven y a la mujer y 681.289 trabajadores(as) se capacitaron a través de franquicia tributaria.

Por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social, en materia de Seguridad Social, se implementó la Ley N° 20.984 que establece "regulación sobre calificación de Trabajo Pesado y sus efectos", permitiendo ampliar el beneficio previsional de aquellas personas que ejercen trabajos pesados bajo relación directa con su empleador, a aquellos que se desempeñan bajo régimen de subcontratación o puestos de disposición por empresas de servicios transitorios. Por otra parte, se implementó el XII Concurso del Fondo para la Educación Previsional, donde se financiaron 22 proyectos del ámbito de difusión, con un presupuesto ejecutado de M\$1.746.531 y una cobertura de 17.873 beneficiarios directos.

En virtud de la ley N° 20.940 que moderniza el sistema de relaciones laborales, se creó el Fondo de Formación Sindical y Relaciones Laborales Colaborativas (FFSRLC), mediante el cual se capacitaron 2.383 personas, entre los cuales se cuenta a dirigentes/as, trabajadores/as, empleadores, dueños y trabajadores/as de micro y pequeñas empresas. En materia de Diálogo Social se realizaron 28 Mesas, con la participación de 104 organizaciones sindicales y empresariales, presentes en 13 regiones del país y una inversión total de M\$ 269.650. Así como también, el programa Inversión en la Comunidad (Proempleo) tuvo una ejecución de M\$ 80.482.352, con una cobertura efectiva de 23.105 beneficiarios/as, de los cuales el 85% corresponde a mujeres.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, se realizaron 12 mil procesos de evaluación y certificación. En este mismo ámbito, dicha Comisión entregó a SENCE 75 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 (AFP, AFC, IPS y Comisiones Médicas), dicha entidad ejecutó 18 procesos sancionatorios, con multas por un monto total de UF 7.500. Así como también, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 105.688 consultas recibidas a través de sus canales: presencial, telefónico, correo postal y web.

En el marco de la Seguridad Social, la SUSESO emitió un total de 71.790 dictámenes, de los cuales un 56 % fueron relacionados con reclamaciones de licencias médicas. En este mismo ámbito, se aplicaron 152 sanciones por médicos grandes emisores de la Ley N°20.585, con un total M\$ 112.154 en multas y un total de 1.170 días de suspensión.

Caja de Previsión de la Defensa Nacional. Avances de la Gestión 2018.

Los logros más relevantes de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional durante el año 2018 fueron:

En el ámbito de la medicina curativa, la Red Asistencial del Sistema de Salud CAPREDENA, otorgó un total de 206.679 prestaciones de salud, por un monto de M\$ 5.788.541 (bonificaciones) y de M\$ 12.236.015 (préstamos del Fondo de Medicina Curativa (FMC)).

Respecto al servicio de asistencia social que entrega el Servicio, se cursaron más de 25 mil beneficios sociales, por un monto que superó los M\$ 700.000, destinados al cuidado domiciliario; complementaciones; estadías en los centros geriátricos y clínicas psiquiátricas de larga estadía; entre otros.

A través de su Red de salud, esta Caja de Previsión llevó a cabo 2.103 cirugías mayores ambulatorias, convirtiéndose en la primera opción externa para resolución de listas de espera para cataratas y safenectomías de servicios públicos de las Regiones Metropolitana y de Valparaíso. Así como también, se realizaron 22 operativos oftalmológicos y geriátricos, logrando prestar atención a casi 700 pacientes de Santiago y Regiones, dirigido a usuarios (as) de CAPREDENA y público en general.

En relación a la mejora en la atención de los usuarios de CAPREDENA, el año 2018 se implementó el sistema "Genesys", una plataforma de atenciones telefónicas con tecnología de punta, que ha permitido aumentar de 50 a 70 % la tasa de respuesta de llamados. A su vez, en más del 86 % de las atenciones realizadas presencialmente, los usuarios esperaron menos de 8 minutos para ser atendidos.

Todo lo anterior, ha permitido a la institución obtener un promedio de 92,7 % de satisfacción usuaria, que considera la evaluación de su canal presencial, web y telefónico.

A continuación, se presenta el Balance de Gestión Integral de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2018.

NICOLÁS MONCKEBERG DÍAZ
MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



2. Resumen Ejecutivo Servicio

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

Para la realización de estas tareas cuenta con una dotación efectiva de 441 funcionarios (as) distribuidos en: Casa Matriz (Santiago); agencias regionales (Iquique, Valparaíso, Talcahuano, Valdivia, Punta Arenas) y oficinas (Arica, Antofagasta, La Serena, Talca, Temuco y Puerto Montt). A ellos se suman, los trabajadores (as) de sus cuatro centros de salud, que tienen como función entregar una atención integral y personalizada a pensionados (as); personal de las Fuerzas Armadas y a la comunidad en general.

El pago de pensiones es el principal producto estratégico de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, lo que se refleja en el porcentaje del Presupuesto Institucional 2018, de un 82.36%.

Se efectuó el pago de un total de 1.273.138 pensiones, con un promedio de 106.095 casos mensuales. El monto total involucrado en el pago de pensiones durante el año alcanzó a MM\$1.276.967. Asimismo, se otorgaron 478 préstamos habitacionales, por una suma de MM\$9.937 a imponentes activos y pasivos; con un tiempo promedio de tramitación de 24,51 días.

Para el período 2018 es posible destacar distintos ámbitos de acción:

Alianza entre organismos públicos: durante 2018 se firma un convenio con DIPRECA a fin de coordinar el manejo de información necesaria para una eficaz gestión; agilizando y asegurando el correcto pago de beneficios y servicios.

Género: el año recién pasado se creó en la Institución la Unidad de Conciliación y Género, dependiente de la División de Gestión y Desarrollo de Personas, con el objetivo de buscar distintas vías para compatibilizar de la mejor manera la vida laboral y personal de casa uno de los funcionarios (as).

Educación Previsional:

Además de los talleres de desvinculación asistida que se realizan de forma periódica, se dio inicio a un ciclo de charlas a imponentes de la Institución, con el fin de contar con usuarios (as) plenamente informados sobre el origen, fundamento y cobertura del Sistema Previsional de las Fuerzas Armadas.

Capacitación:

Funcionarios (as): acorde a las políticas del Servicio Civil que ha instado a los servicios públicos a invertir en formación que potencie habilidades, valores, principios y competencias de las jefaturas, se diseñó en la Institución una Malla de Habilidades Directivas, donde gracias a una serie de cursos (Liderazgo, Integridad, Evaluación del Desempeño, Retroalimentación, Trabajo en Equipo, Pensamiento Estratégico, Gestión de Cambio, entre otras), se busca desarrollar, actualizar y aplicar mejoras en los equipos de trabajo. Para este 2019 la División de Gestión y Desarrollo de Personas, tiene como proyecto lanzar la plataforma online (Moodle) de cursos y fortalecer el uso de recursos para cofinanciamiento de diplomados.

Usuarios (as):

Durante el presente año se llevarán a cabo cursos de alfabetización digital para los usuarios (as) de la Institución, permitiendo ampliar así la naturaleza transaccional de nuestra página web, trabajando en la seguridad de la información y en distintos ámbitos que les permita enfrentar de mejor manera un mundo digitalizado.

La Institución cuenta con una Red de Salud abierta a la comunidad, referente a nivel nacional en Rehabilitación y Geriatría, compuesta por 4 establecimientos: dos de ellos de naturaleza hospitalaria (La Florida y Limache) y dos ambulatorios que otorgan prestaciones médicas y dentales (Santiago y Valparaíso).

Durante 2018 se logra el posicionamiento en el sector público de los centros ambulatorios de CAPREDENA, gracias a la implementación de nuevos pabellones quirúrgicos en cirugía mayor ambulatoria. El Centro de Salud Santiago, con 2.103 cirugías mayores ambulatorias, se convierte en la primera opción externa para resolución de listas de espera para cataratas y safenectomías de diferentes servicios públicos de la Región Metropolitana y de la V Región (1.101 cirugías de cataratas y 711 cirugías de varices). De igual forma, el Centro de Salud Valparaíso tuvo un incremento productivo del 103% en comparación al año 2017.

Por otra parte, se realizaron operativos oftalmológicos y geriátricos (22), dirigidos a usuarios (as) de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y público en general, atendiendo a 696 pacientes, tanto en Santiago, como en regiones.

Cabe destacar como desafío para el 2019, además de mantener completamente acreditada la Red de Salud, la implementación de una Unidad de Geriatría Neurocognitiva, en el Centro de Salud y Rehabilitación La Florida, como un programa interdisciplinario que contribuye a la calidad de vida de adultos mayores con demencia y a sus redes de apoyo, ofreciendo herramientas de manejo que faciliten la cotidianidad



CRISTIÁN ROJAS GRÜZMACHER
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

3. Resultados de la Gestión año 2018

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

Se ha incrementado el trabajo colaborativo con otras instituciones del Estado. En el ámbito de la salud durante el 2018, se suscribieron, ampliaron y mantuvieron convenios con el Servicio de Salud Metropolitano Central, Metropolitano Norte, Metropolitano Sur, Metropolitano Sur Oriente, Valparaíso-San Antonio, Viña del Mar-Quillota y el Municipio de San Joaquín. Se busca con ello, ampliar el acceso a una salud de calidad para todos los chilenos y chilenas. Asimismo, se concretó un convenio con la Dirección de Previsión de Carabineros que permitirá agilizar y asegurar el correcto pago de beneficios y servicios.

La vinculación con el medio y la cercanía con la ciudadanía también son aspectos esenciales de la gestión institucional, razón por la que en el 2018 se realizaron encuentros con agrupaciones de pensionados (as) y montepiados (as); personal en servicio activo; oficinas móviles y operativos de salud; difundiendo y acercando los beneficios y servicios de la Institución a las personas.

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

Pensiones

El pago de pensiones es el principal producto estratégico, representando un 82.36% del presupuesto institucional asignado para el año 2018.

El monto total involucrado en el pago de pensiones durante el año 2018 alcanzó a MM\$ 1.276.967, de los cuales MM\$14.264 corresponden a pagos retroactivos de pensión, que se originan en la diferencia de tiempo que media entre la total tramitación de los documentos que originan la pensión (CAPREDENA, Subsecretaría para las FF.AA. y Contraloría General de la República) y la fecha de pago efectiva de la misma.

En el período 2018 es posible destacar los siguientes avances:

- Finalización de las pruebas funcionales del Sistema de Pensiones, bajo la versión de base datos 11G. Esto consiste en la migración a la versión 11G con el fin de llevar la

Base de Datos con la que opera el Sistema de Pensiones a una versión Oracle actualizada.

- Convenio con DIPRECA, con el propósito de coordinar el manejo de información necesaria para una eficaz gestión y de agilizar y asegurar el correcto pago de beneficios y servicios.
- Disminución del tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario (a) y la fecha de suspensión del pago de la pensión de 20,48 días (2016) a 19,10 días (2018).
- Traspaso del trámite "*beneficio de Asignación por Muerte*" desde el Departamento de Pensiones a las Plataformas de Atención de Público con el fin de agilizar la recepción de la documentación para el pago del beneficio.

Registro de Imposiciones

En el año 2018 se logró la digitación de imposiciones históricas correspondiente a: Armada (2000 a 2002), Ejército (2001 y 2002) y Fuerza Aérea (2001 y 2002). Dichas imposiciones se encontraban en formato papel. En cuanto a cifras se digitaron un total de 1.096.705 registros. Su propósito es contar con una base datos de imposiciones en el Sistema de Tiempos e Imposiciones, disminuyendo con ello las horas/hombres en la búsqueda manual de información y evitando inconsistencias en la certificación de tiempos y cotizaciones.

Por otro lado se destaca el levantamiento de los procesos y propuesta de mejoras correspondiente a la Fase I del proceso de modernización del Departamento de Imponentes, para efectos de determinar los sistemas necesarios y hacer más eficiente y eficaz la gestión del área de imposiciones.

Desahucio

El desahucio es un beneficio previsional que se paga a los imponentes que se retiran con derecho a pensión. Durante el 2018 se pagaron 1.945 desahucios con un tiempo promedio de liquidación de pago de 18,49 días.

Préstamos

Los Préstamos de Auxilio aumentaron de 13.330 créditos pagados en el 2017 a 13.848, en el año 2018. La suma de estos préstamos ascendió a MM\$28.855.

Se otorgaron 478 Préstamos Habitacionales por un monto total de MM\$9.937 a imponentes activos y pasivos. Cabe señalar que el tiempo promedio de tramitación de los préstamos habitacionales (excluyendo la etapa de escrituración) durante el año 2018, alcanzó a los **24,51 días**.

Con respecto al Seguro de Desgravamen, durante el año se indemnizaron 781 siniestros con un total pagado de \$1.019.237.963.- y en Seguro de Incendio se indemnizaron 28 siniestros con un total pagado de \$36.277.205.-

En el ámbito de Cuentas Corrientes se efectuaron procesos de cobranza anual por un total de \$ 29.299.315.849.-y de recuperación por \$ 29.009.425.298.-, lo cual representa un 99,011% respecto a la recuperabilidad de la deuda.

En cumplimiento de la Ley 20.855 se tramitaron 643 alzamientos de hipoteca y se alzaron efectivamente 365 casos en el área de Garantía Hipotecaria.

Se destaca para el 2018, que a partir de la 4ta. Cuota de Impuesto Territorial (Contribuciones), se comenzó a pagar a través de Mandato PAC Banco Estado, lo cual permite un proceso automatizado con la Tesorería General de la República (TGR), agilizando el procedimiento administrativo y disponibilizando con mayor rapidez el acceso a los comprobantes de pago de contribuciones, beneficiando a 1.667 imponentes, con un monto total de \$100.893.522.

Servicio de Asistencia Social

Durante el año 2018 se cursaron a nivel nacional un total de 25.551 beneficios sociales por un monto \$728.153.631, que incluye el cuidado domiciliario; complementaciones; estadías en los centros geriátricos y clínicas psiquiátricas de larga estadía; gastos en vestuario y otros; gastos habitacionales; ayuda por siniestros o catástrofe; talleres y cursos de capacitación.

Los principales programas sociales incluyen ayudas económicas directas y complementación de financiamiento en establecimientos de larga estadía, por un monto total de \$703.613.500.

Asimismo se otorgaron 7.278 préstamos de Asistencia Social por un monto total de \$820.691.716.

Fondo Medicina Curativa

La Red Asistencial del Sistema de Salud CAPREDENA, que permite entregar una amplia cobertura de prestaciones de salud a sus afiliados (as), está conformada por 4 principales grupos de prestadores:

- Red de Salud y Rehabilitación de CAPREDENA
- Instituciones de las Fuerzas Armadas
- Sistema Nacional de Servicios de Salud
- Prestadores Modalidad Libre Elección

El Sistema de Salud CAPREDENA, cuenta con 21.615 afiliados (as), siendo 15.212 mujeres y 6.403 hombres. La pensión promedio asciende a \$ 490.932, con una edad de 72 años.

Durante el año 2018, se financiaron 206.679 prestaciones de salud, considerando bonificaciones por M\$ 5.788.541 y préstamos del Fondo de Medicina Curativa (FMC) por M\$ 12.236015.

- En la gestión del año 2018, se destacan los siguientes avances:
- Firma de convenio con la Corporación de Salud Municipal de la comuna de San Joaquín: con el fin de entregar acceso a la atención primaria en CESFAM a nuestros usuarios (as). Además, se efectuaron reuniones con los Directores de las Corporaciones o Departamentos Municipales de CESFAM de Conchalí, El Bosque, Huechuraba, Independencia, La Reina, Lo Espejo, Macul, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Renca, Recoleta, San Bernardo, San Miguel, para concretar futuros convenios.
- Actividades de coordinación con establecimientos de salud de las FF.AA. con el fin de optimizar los protocolos de atención, facturación y cobranza.

Fondo Solidario

El Fondo Solidario (a diciembre de 2018), contó con 15.290 afiliados (as), quienes pagan prima mensual y les da derecho a acceder al crédito de medicina curativa y a otros beneficios asociados al gasto en salud

En el año 2018, por concepto de beneficios desgravamen, se pagaron 527 casos por un total de M\$2.836.363.-, mientras que por beneficio complementario, se otorgaron 5.490 bonificaciones, por la suma de M\$2.165.313.- Ambos beneficios, suman un total de M\$5.001.676.-, que contribuyen a mejorar la recuperación de préstamos del Fondo Medicina Curativa.

Atención a usuarios (as):

- Servicios en Línea:
 - Implementación de consultas sobre Capacidad de Crédito de Préstamo de Auxilio y Solicitud de Préstamo.
 - Desarrollo y ejecución de encuesta de retroalimentación a solicitudes de usuarios (as).
 - Reserva de horas para atención en Asistencia Social y solicitud de alzamiento de hipoteca.
 - Mailings y SMS: se informa periódicamente a los usuarios (as) sobre distintas materias del área previsional y de salud.
 - Call Center institucional: durante el 2018 se implementó una Plataforma única de atenciones telefónicas denominada "Genesys", la cual incorpora tecnología de punta para llamadas. Dicha plataforma permitió incluir el servicio de chat como una vía adicional de contacto de los usuarios (as) con CAPREDENA. El impacto principal de lo anterior, es el aumento en la tasa de respuesta de llamados, de un 50% a un 70%.

- Plataformas de Atención Presencial:
 - Se diseñaron y formalizaron 10 nuevas rutinas de atención de trámites, más demandados por los usuarios (as).
 - Estandarización de protocolos de atención (Farmacia y Óptica de los Centros de Salud Santiago, Valparaíso y Limache).
 - Se concentraron 7 trámites en esta Plataforma que antes eran gestionados en diversas áreas operativas de la Institución.

- Indicadores de desempeño: se realizó la medición de la satisfacción usuaria, obteniendo como resultado general un 92.7% de aprobación. El canal presencial se mantiene como el mejor evaluado con un 96% de satisfacción neta, lo sigue el canal web con un 84% de satisfacción neta y el canal telefónico con 79%.

El estudio fue aplicado a un total de 1.699 personas, 1.011 hombres (60%) y a 688 mujeres (40%), en modalidad presencial (encuestas aleatorias a quienes realizaron trámites en dependencias de CAPREDENA a nivel nacional, entre los meses de agosto y septiembre 2018) y también encuestas telefónicas, para medir las atenciones de los canales web y telefónico.

En cuanto al indicador de tiempos de espera de los usuarios (as) que tramitan sus requerimientos en las Plataformas de Atención Presencial, se obtuvo que el 86.13% de las atenciones se realizó antes de los 8 minutos que transcurren entre que el usuario (a) obtiene el número para ser atendido y es llamado por el consultor para concretar la atención. Cabe mencionar, que la meta establecida para el año 2018 fue de 84.3%, logrando un cumplimiento sobre el 102%.

- Perspectiva de género:
 - Desarrollo de talleres donde participaron funcionarios (as) que capacitación sobre temáticas de género.
 - Disminución de los tiempos de tramitación de las pensiones de montepío, de 41 días (2017) a 40 días en el 2018.
 - Plan de difusión dirigido a usuarias para difundir los derechos previsionales, beneficios y servicios.

○ Inclusión:

- Política de Inclusión Diversidad y No Discriminación de CAPREDENA. En junio del año 2018 fue formalizada y abarca tanto la atención al usuario (a) como la gestión y desarrollo de personas al interior de la Institución.

Elaboración de un plan de trabajo para sensibilizar a los funcionarios (as) en materias de inclusión, diversidad y no discriminación.

- Convenios de colaboración con fundaciones como “Avanzar” y “Red Incluye”, con el objetivo de asesorar a la Institución en dichas materias.
- Habilitación de espacios de atención al público para personas con discapacidad, considerando indicaciones de SENADIS.

Red de Salud CAPREDENA

La Red de Salud está compuesta por 4 establecimientos de atención abierta a la comunidad: dos de ellos de naturaleza hospitalaria (La Florida y Limache) y dos ambulatorios de alta complejidad que otorgan prestaciones médicas y dentales (Santiago y Valparaíso), además de los servicios complementarios como: laboratorio clínico, 5 farmacias institucionales (Santiago, La Florida, Valparaíso, Limache y Agencia regional Talcahuano) y 3 ópticas (Santiago, Valparaíso y Agencias Regional de Talcahuano). Durante el 2015 se convirtió en la primera Red de Salud de una institución del Estado en estar 100% acreditada en las normas de calidad que establece la Superintendencia de Salud.

Durante 2018, en temas clínicos, el hecho más relevante fue lograr la Re- Acreditación Institucional ante la Superintendencia de Salud del Centro de Salud y Rehabilitación Limache. Asimismo, se logra el posicionamiento en el sector público de los centros ambulatorios, con la implementación de pabellones quirúrgicos en cirugía mayor ambulatoria. En el Centro de Salud Santiago se llevaron a cabo 2.103 cirugías mayores ambulatorias, convirtiéndose en la primera opción externa para resolución de listas de espera para cataratas y safenectomías de diferentes servicios públicos de la Región Metropolitana y la V Región (1.101 cirugías de cataratas y 711 cirugías de varices). En el

Centro de Salud Valparaíso, hubo un incremento productivo del 103% en comparación al año anterior.

Con el fin de poder acercar la Red a los usuarios el año 2018, se realizaron 22 operativos oftalmológicos y geriátricos, dirigido a usuarios (as) de CAPREDENA y público en general, atendiendo a 696 pacientes, tanto en Santiago como en regiones.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2019 – 2022

- Traspaso del trámite Cobro de Haberes Insolutos de Pensión a la Plataforma de Atención de Público.
Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.
- Desarrollo de aplicaciones de apoyo al proceso de pago de pensiones.
Recursos asignados: se determinarán durante el año 2019 para incorporarlos en los anteproyectos de presupuestos de los años siguientes.
- Plan de mejoras al proceso de pensiones: establecer una adecuada trazabilidad y control del proceso de otorgamiento de pensiones, basado en el programa de apoyo entre Contraloría General de la República y Ministerio de Defensa Nacional.
Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.
- Carga de imposiciones en línea: con el fin de eliminar el trámite de envío vía correo electrónico de los archivos mensuales de imponentes e imposiciones desde las FFAA, y ser reemplazado por la carga Web de dicha información.
Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.
- Digitación de imposiciones históricas contenidas en formato papel: contar con una base datos de imposiciones en el Sistema de Tiempos e Imposiciones, disminuyendo con ello las horas/hombres en la búsqueda manual de información y evitando inconsistencias en la certificación de tiempos y cotizaciones.
Recursos asignados: M\$104.085.- en el presupuesto 2019.
- Desarrollo de la estrategia de implementación del nuevo modelo de proceso de modernización del Departamento de Imponentes. Fase II.
Recursos asignados: 1.100 UF en el presupuesto 2019.
- Generación de Bases Técnicas para la licitación del servicio de desarrollo e implementación de los sistemas necesarios para el nuevo sistema definido. Fase III.
Recursos asignados: 1600 UF en el presupuesto 2019.

- Promulgación del nuevo Reglamento de Préstamos, el cual se perfecciona e integra nuevas normativas sobre créditos y derechos de la mujer.
 Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Estudio de vulnerabilidad social de pensionados con monto de pensión inferior al Aporte Previsional Solidario (APS): el estudio se iniciará con pensionados (as) de retiro y montepío con las siguientes características:
 - Pensionados (as) sin ayuda social en año 2018 y con deuda con el Fondo de Medicina Curativa (FMC) y pensionados (as) con edad mayor a 75 años.
 - Montepíos sin ayuda social en año 2018, que posee deuda con el FMC y mayor de 75 años.
 Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Propuesta de modificaciones al Decreto Supremo N° 204, Reglamento de Medicina Curativa de CAPREDENA: esta iniciativa favorecerá a todos aquellos usuarios (as) que podrán solicitar reembolso por gastos médicos y acceder a la red de prestadores de CAPREDENA y con convenio.
 Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Orientar la gestión a un modelo de atención familiar que permita ampliar la cobertura de atención primaria en la Red Asistencial de los Centros de Salud CAPREDENA.
 Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Promover la gestión de pacientes CAPREDENA en los establecimientos de las FF.AA.: definiendo procedimientos que permitan el rescate de pacientes CAPREDENA hospitalizados en hospitales de las FFAA, y que se encuentren en condiciones clínicas y administrativas de ser derivados a la Red CAPREDENA. Este protocolo se sustenta en la metodología de cuidados progresivos del paciente, utilizado en el mundo para una óptima utilización de los recursos en salud.
 Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Rediseño y reprogramación del Sistema Informático del Sistema de Salud: agilizar y controlar la entrega de reembolsos por gastos médicos; optimizar el procesamiento de las cobranzas por cuentas médicas y permitir una disponibilidad de información apropiada para la toma de decisiones y para definición de políticas del Fondo de Medicina Curativa.
 Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Incorporar al usuario en el diseño de los servicios institucionales.
Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.
- Incorporar acciones inclusivas para garantizar el acceso igualitario en todas las plataformas de atención de público.
Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.
- Fortalecer la atención presencial y su cobertura nacional, a través del levantamiento de rutinas de atención en el área previsional.
Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.
- Fortalecer la atención, a través de la plataforma virtual potenciando la usabilidad e interacción por parte de los usuarios (as) de los servicios en línea.
Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.
- Call Center: aumentar la tasa de respuesta, potenciando herramientas complementarias para dar respuesta al usuario (a).
Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.
- Mejorar las vías de contacto e información disponibles para el servicio activo de las distintas ramas de las FFAA.
Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.
- Mantener altos niveles de satisfacción y confianza que declaran los usuarios (as).
Recursos asignados: M\$15.000 en el presupuesto 2019
- Adaptar al menos una agencia u oficina regional con los lineamientos del Sello Chile Inclusivo.
Recursos asignados: M\$200 a solicitar en el anteproyecto de presupuesto 2020.

5. Anexos

- **Anexo 1:** Identificación de la Institución.
- **Anexo 2:** Recursos Humanos.
- **Anexo 3:** Recursos Financieros.
- **Anexo 4:** Indicadores de Desempeño año 2015-2018.
- **Anexo 5:** Compromisos de Gobierno 2015 - 2018.
- **Anexo 6:** Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- **Anexo 7:** Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018
- **Anexo 8:** Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018
- **Anexo 9:** Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2015-2018
- **Anexo 10:** Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2018.
- **Anexo 11:** Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2015-2019
- **Anexo 12:** Premios y Reconocimientos Institucionales 2015-2018

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución.

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

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2018.

Durante el año 2018, el 90% del presupuesto Institucional estuvo vinculado a productos estratégicos, permitiendo otorgar en forma adecuada y con la oportunidad requerida las prestaciones de seguridad social a nuestros beneficiarios.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Fortalecer, en la provisión de nuestros servicios, la orientación al usuario para satisfacer sus necesidades, valiéndonos del conocimiento que tenemos de nuestro quehacer, del desarrollo de procesos de mejora continua y de la articulación con otros actores.
2	Alcanzar resultados de excelencia mediante la descentralización de la gestión y sus procesos en el ámbito de la seguridad social, fomentando mejores canales de coordinación y comunicación.
3	Mejorar la entrega de servicios al usuario, mediante el uso adecuado de las tecnologías de la información que acompañen una cultura de innovación.
4	Implementar un modelo de gestión, orientado a establecer condiciones de perdurabilidad, sustentabilidad y desarrollo de los Centros de Salud y Rehabilitación, que posibiliten ampliar la provisión de prestaciones de salud a la comunidad.

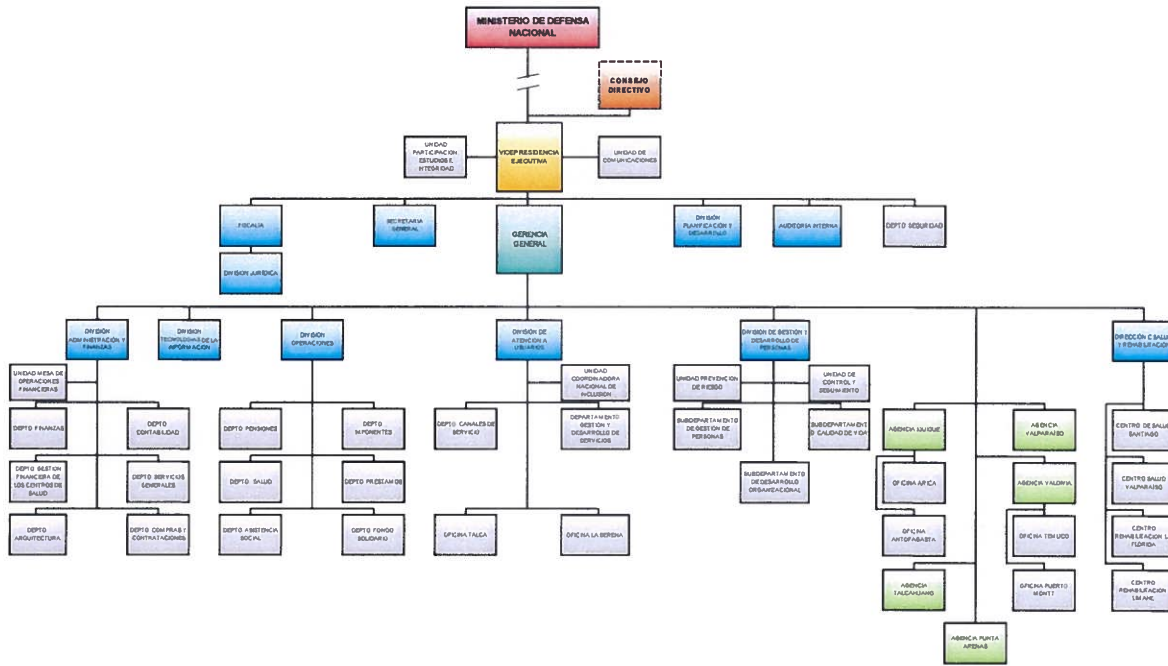
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<p>Servicios Previsionales</p> <ul style="list-style-type: none"> -Pago de Pensiones -Desahucio -Asignación Familiar. <p>Corresponde a los servicios y beneficios vinculados a la administración de imposiciones a los fondos de Pensiones y Desahucio, del Sistema previsional de las FF.AA y aquellos asociados al pensionado desde su acreditación hasta la pérdida de su calidad como tal.</p>	1,2,3
2	<p>Servicios Financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> -Préstamo habitacional -Créditos de Salud <p>Corresponde al conjunto de servicios y beneficios, complementarios a los previsionales, que contribuyen a mejorar las condiciones financieras de los pensionados.</p>	1,2,3
3	<p>Bonificación de Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> -Bonificaciones de Medicina Curativa -Bonificaciones de Fondo Solidario <p>Corresponde al beneficio por concepto de bonificaciones de salud de Medicina Curativa y del Fondo Solidario que entrega el Sistema de Salud de CAPREDENA.</p>	1,2,3

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



La ley orgánica de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, establece que es una institución autónoma con personalidad jurídica, sujeta a la supervigilancia del Ministerio de Defensa Nacional. Sin embargo, en el aspecto de la administración financiera y presupuestaria, el decreto ley N° 1.263, de 1975, incluye a la Caja de Previsión de la Defensa Nacional como organismo integrante del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en cuya partida está incluido su presupuesto.

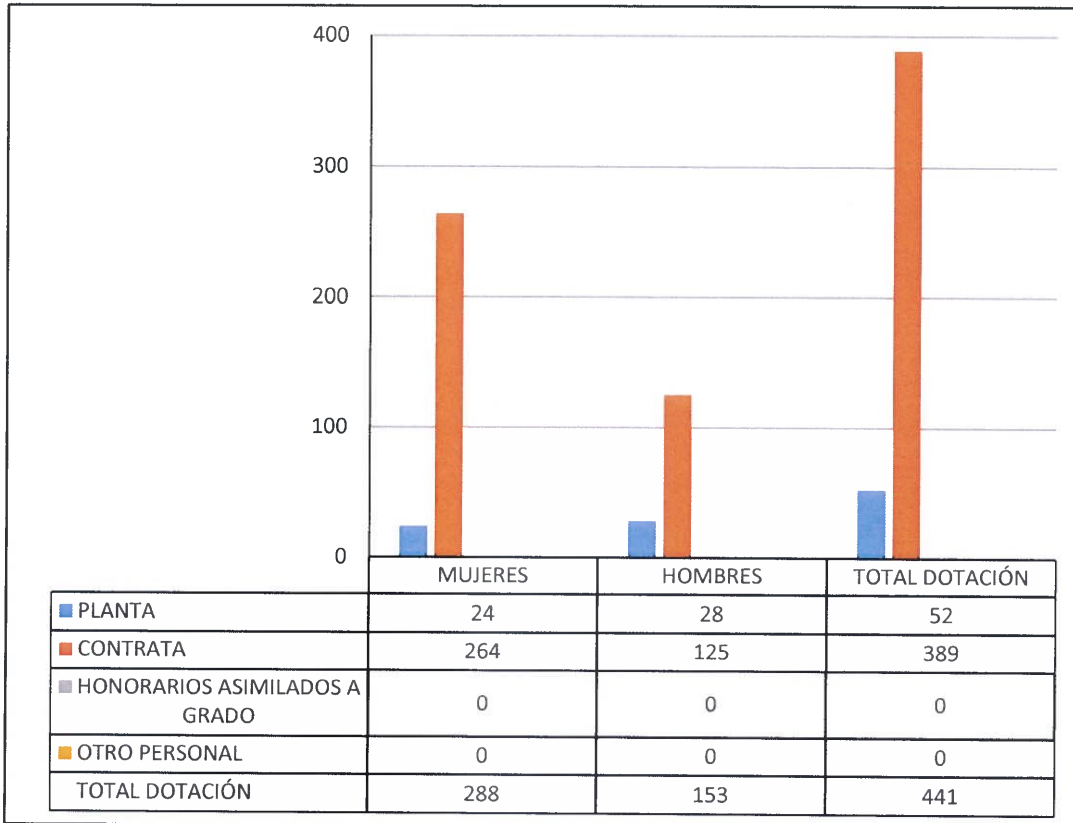
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Vicepresidente Ejecutivo	Cristián Rojas Grüzmacher
Fiscal (S)	Marcelo Díaz Lisboa
Gerente General	Carlos Molina Johnson
Secretario General	Ricardo Alvial Muñoz
Jefa Auditoría Interna	Bárbara Moreno Martínez
Jefa División Planificación y Desarrollo (S)	Luis Patricio Méndez López
Jefe División Operaciones	Jorge Zúñiga Martínez
Jefe División Administración y Finanzas (S)	Pablo Caniulao Muñoz
Jefe División Personas (S)	Luis Patricio Méndez López
Jefe División Tecnologías de la Información	Mauricio Jacque Núñez
Directora Centros de Salud y Rehabilitación	Claudia Bravo Medina
Jefe División Atención a Usuarios (S)	Mariel Zamorano Ramírez
Jefe División Jurídica	Marcelo Díaz Lisboa

Anexo 2: Recursos Humanos

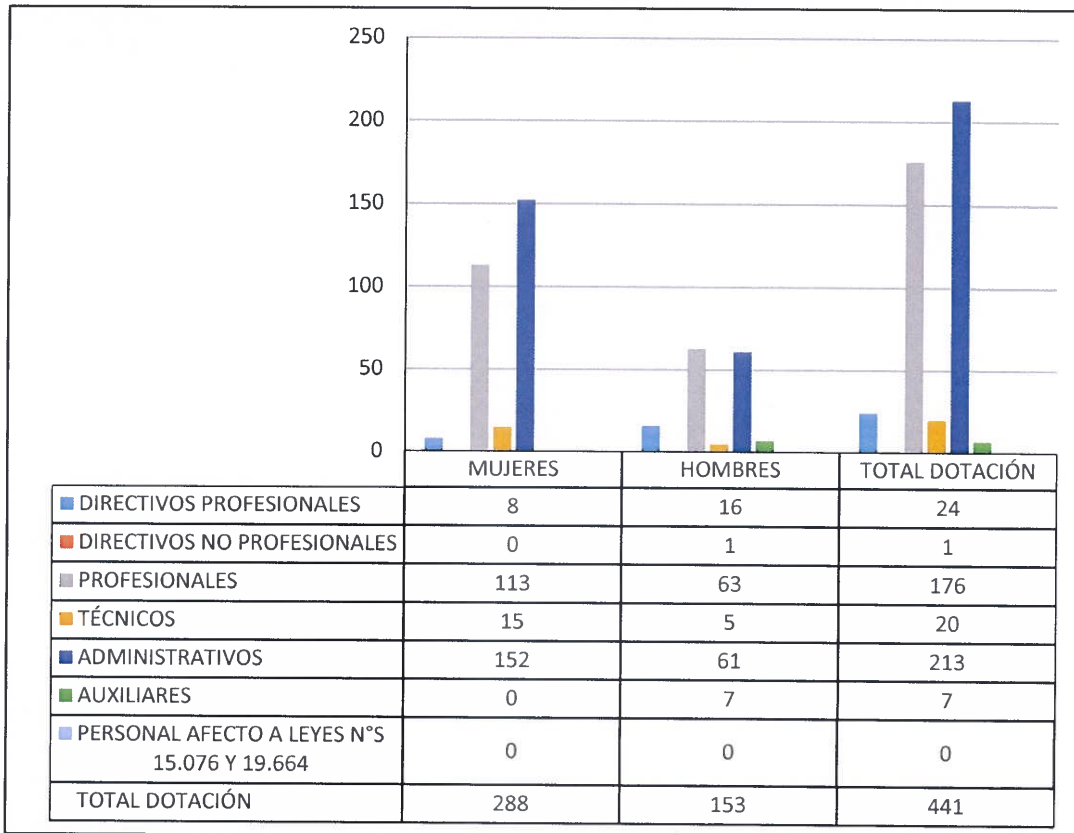
a) Dotación de Personal

Dotación Efectiva año 2018¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

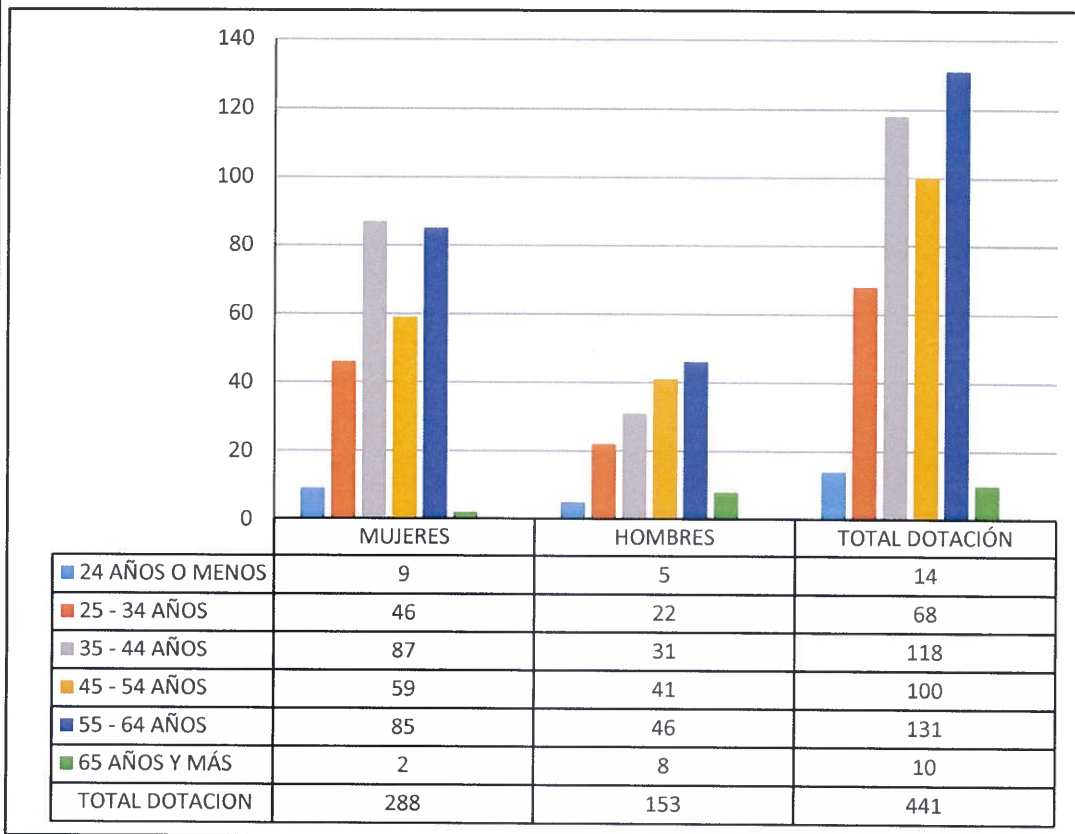


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado, profesionales de las leyes N°15.076 y N°19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2018. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

Dotación Efectiva año 2018 por Estamento (mujeres y hombres)

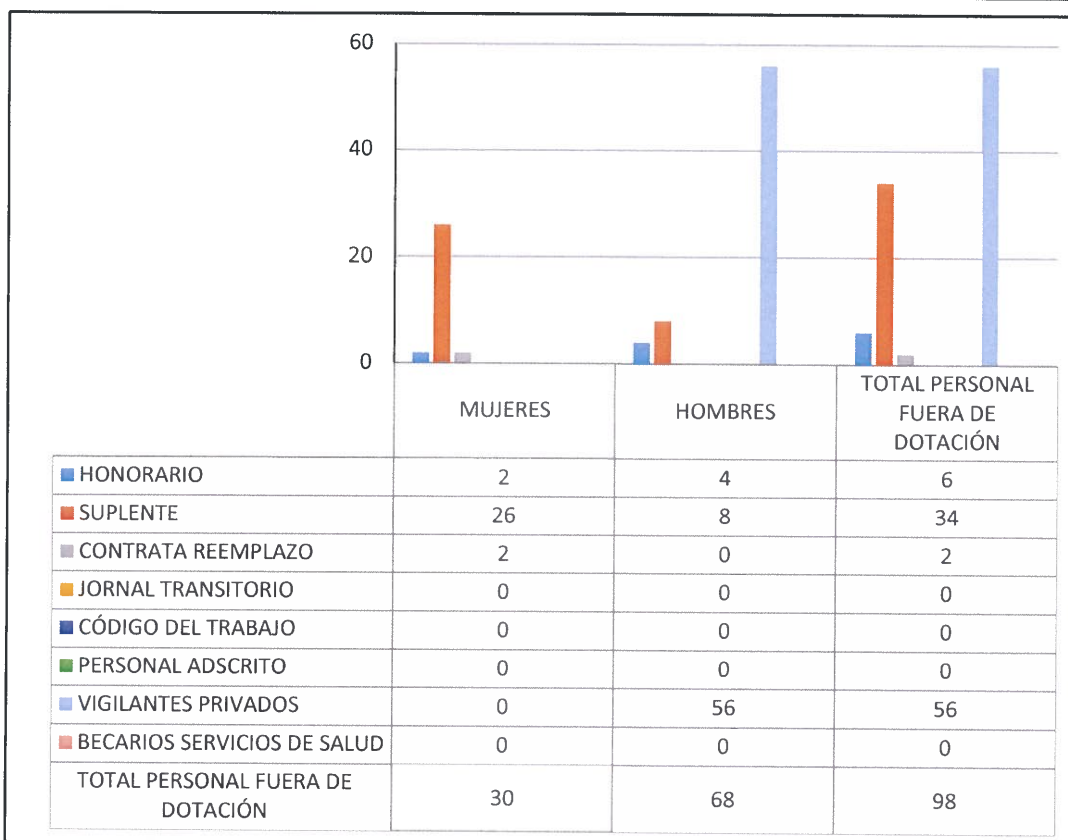


Dotación Efectiva año 2018 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



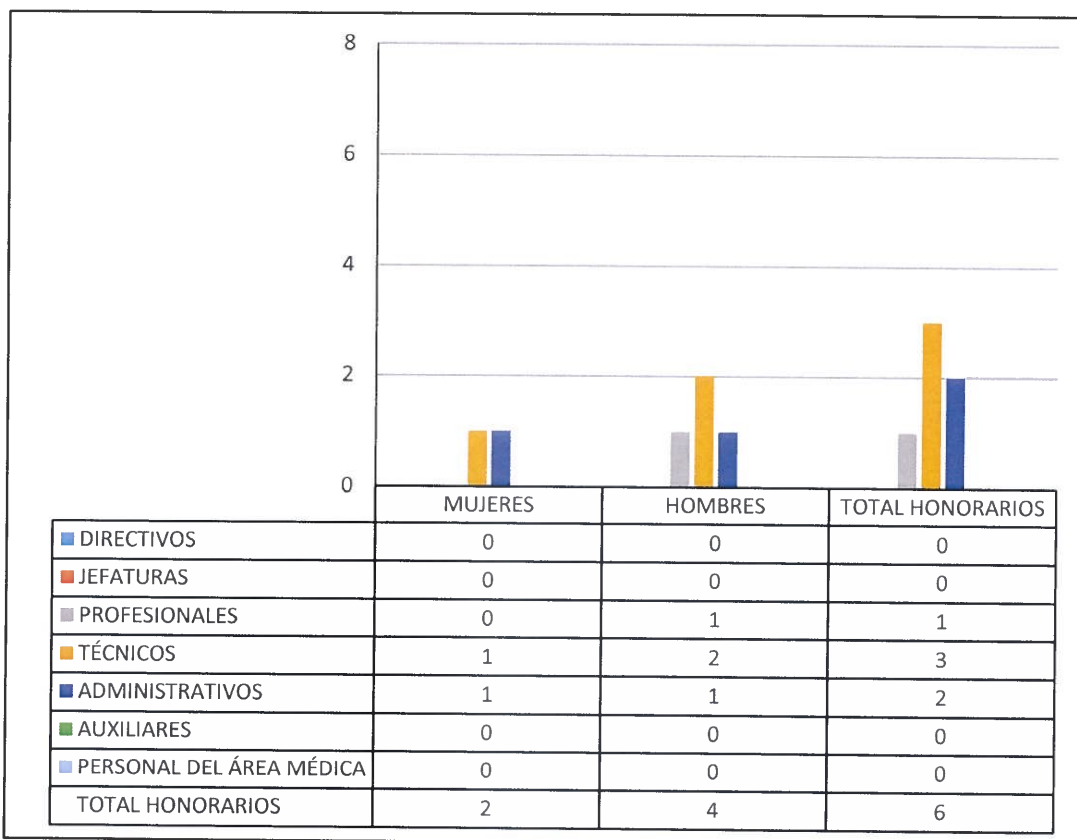
Personal fuera de Dotación

Personal fuera de dotación año 2018², por tipo de contrato (mujeres y hombres)

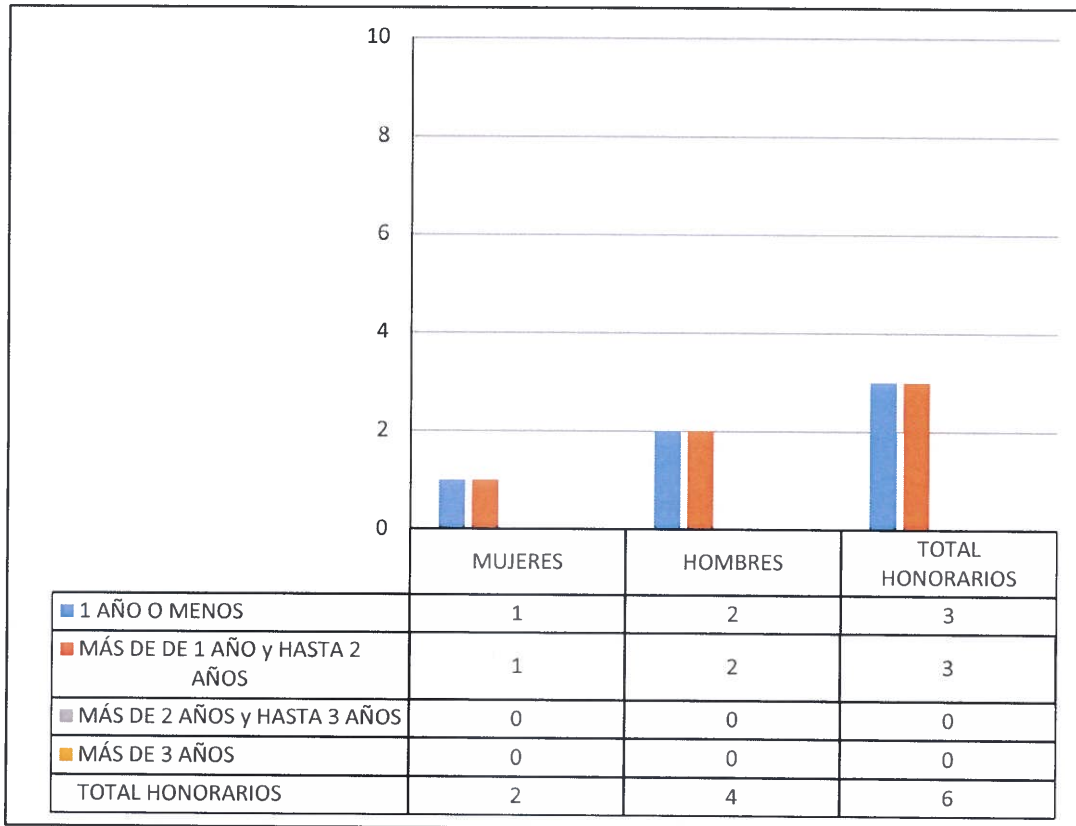


² Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2018.

Personal a honorarios año 2018 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Personal a honorarios año 2018 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2017	2018		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	33.3	16.6	49.8	Ascendente
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	100	100	Ascendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	3.1	4.3	72,09	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.6	0	0	Ascendente
- Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.0	0.2	0	Descendente
- Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.6	1.8	300	Ascendente
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2.22	1.36	163.24	Descendente
- Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.22	0.90	24.44	Descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	85.71	52.63	162.85	Descendente

3 La información corresponde al período Enero - Diciembre 2018 y Enero - Diciembre 2017, según corresponda.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 10 de la ley de presupuestos 2018.

6 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.

3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0.0	1.92	192	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	7.73	25.70	332.47	Ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	75.6	94.3	124.7	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t})}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t}}$	17.4	6.9	39.86	Ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	3.1	3.0	96.8	Ascendente
4.4 Porcentaje de becas ⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0	-	Ascendente
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).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	1.2	1.8	66.66	Descendente
- Licencias médicas de otro tipo ⁹	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0.2	0.3	66.66	Descendente
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0.04	0.02	200	Descendente
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	1.03	0.83	124.09	Descendente

7 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.

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

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

7. Evaluación del Desempeño¹⁰						
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	96.7	96.2	99.5	Ascendente	
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	3.3	3.76	113.9	Ascendente	
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	-	Mantiene	
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	-	Mantiene	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹¹ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI		Mantiene	
8. Política de Gestión de Personas						
Política de Gestión de Personas ¹² formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	Si	Si		Mantiene	
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	25	30	83.3	Descendente	
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	50	50	100	Ascendente	
9.3 Índice honorarios regularizables	(N° de personas a honorarios regularizables año t / N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	50	100	50	Descendente	

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

11 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.

12 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 2017 – 2018			
Programa 01 CAPREDENA			
Denominación	Monto Año 2017	Monto Año 2018	Notas
	M\$ ¹³	M\$	
INGRESOS	1.222.380.802	1.251.018.915	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	157.304.593	157.181.337	(1)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	368.658	257.395	(2)
RENTAS DE LA PROPIEDAD	40.446	39.904	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	54.039.713	54.432.405	(3)
APORTE FISCAL	1.008.235.764	1.036.840.348	(4)
RECUPERACION DE PRESTAMOS	2.391.628	2.267.526	
SALDO INICIAL DE CAJA			
GASTOS	1.228.660.246	1.253.053.612	
GASTOS EN PERSONAL	10.149.868	10.232.054	(5)
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.198.406	2.906.939	(6)
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	1.045.176.597	1.055.733.200	(7)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	161.228.126	177.460.737	(8)
OTROS GASTOS CORRIENTES	190.371	541.213	(9)
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	232.832	426.809	
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	0	0	
PRESTAMOS	820.000	820.585	
SERVICIO DE LA DEUDA	7.664.047	4.932.075	
RESULTADO	-6.279.445	-2.034.697	

Notas:

Análisis de diferencias presentadas en Ingresos y Gastos Devengados en los años 2017 y 2018, Programa 01 CAPREDENA

(1) En los Ingresos por Imposiciones Previsionales, se presenta una disminución en el año 2018 con respecto al año 2017 de un 0.08% equivalente a M\$ 123.256.-, por menor recaudación de descuentos al personal activo y en retiro de las Fuerzas Armadas.

(2) El Subtítulo de Transferencias Corrientes, que corresponde principalmente al aporte recibido del Fondo Único de Prestaciones Familiares para financiar el pago de las asignaciones familiares del sector pasivo de las Fuerzas Armadas y del personal CAPREDENA, presenta una disminución en el

¹³ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2018. El factor de actualización de las cifras del año 2017 es 1,02432.

año 2018 con respecto al año 2017 de un 30.18% equivalente a M\$ 111.263.- debido a un menor gasto por asignaciones familiares pagadas en el año 2018.

(3) En Otros Ingresos Corrientes, se presenta un incremento en el año 2018 con respecto al año 2017 de un 0.73%, equivalente a M\$ 392.692.-. Lo anterior, incorpora principalmente la recuperación de préstamos médicos y préstamos del Fondo de Auxilio Social.

(4) El ingreso por Aporte Fiscal del año 2018 con respecto al año 2017 se incrementa en un 2.84% equivalente a M\$ 28.604.584.-, principalmente por el Aporte Fiscal Extraordinario al Fondo Desahucio, por valor de M\$15.058.000.- e incremento en las Prestaciones Previsionales.

(5) Los gastos en Personal devengados el año 2018, presentan un incremento respecto al año 2017 de 0.81% correspondiente a M\$ 82.186.-, por incorporación de ingresos por recuperación de licencias médicas y maternales.

(6) El Subtítulo Bienes y Servicios de Consumo, presenta una disminución en el año 2018 respecto al año 2017 de un 9,11% lo que equivale a M\$291.467.-, debido al efecto de la disminución de gastos por única vez autorizados el año 2017, más el efecto del plan de austeridad del Gobierno que decretó ajuste fiscal con reducción del presupuesto de este subtítulo para el año 2018, el que tendrá un efecto estructural para el período 2019.

(7) Las Prestaciones de Seguridad Social presentan un incremento en el año 2018 con relación al año 2017 de un 1.01% equivalente a M\$ 10.556.603.-, lo que se explica por un incremento en el gasto en Pensiones, Jubilaciones y Montepíos. Esta situación obedece al incremento de la pensión promedio del sistema lo que se traduce en un mayor gasto por este concepto para el año 2018.

(8) El Subtítulo de Transferencias Corrientes, presenta un aumento en el año 2018 con respecto al año 2017 de un 10.07% equivalente a M\$ 16.232.611.-, lo que se explica, fundamentalmente por Aporte Fiscal Extraordinario para el Fondo Desahucio.

(9) El Subtítulo Otros Gastos Corrientes, presenta un aumento en el año 2018 con respecto al año 2017 de un 184.29% equivalente a M\$ 350.842.-, lo que se explica fundamentalmente por un mayor valor en el gasto de sentencias ejecutoriadas durante el año 2018.

Cuadro 2
Ingresos y Gastos devengados año 2017 – 2018
Programa 02 Medicina Curativa

Denominación	Monto Año 2017 M\$ ¹⁴	Monto Año 2018 M\$	Notas
INGRESOS	25.872.061	25.471.627	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	19.128.633	18.330.347	(1)
RENTAS DE LA PROPIEDAD	204.071	138.407	
OTROS INGRESOS	498	1.177	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	6.468.882	7.001.696	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	69.976	0	(2)
GASTOS	26.587.157	25.315.963	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	0	0	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	6.361.137	5.843.379	(3)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.252.524	1.188.868	
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	7.171.996	6.177.114	
PRESTAMOS	11.801.500	12.106.602	(4)
SERVICIO DE LA DEUDA	0	0	
RESULTADO	-715.097	155.664	

Notas:

Análisis de diferencias presentadas en Ingresos y Gastos Devengados en los años 2017 y 2018, Programa 02 Medicina Curativa

(1) Las Transferencias Corrientes reflejan una disminución de los ingresos por Imposiciones, con relación al año 2017, de un 4.17% equivalente a M\$798.286.- debido a la disminución de cotizantes a este Fondo durante el año 2018.

(2) Recuperación de Préstamos, a diciembre 2017 no hubo saldo ingresos devengados y no percibidos que se incorpore en el año 2018.

(3) Las Prestaciones de Seguridad Social, presentan un menor gasto con relación al año 2017 de un 8.14% equivalente a M\$517.758.-, de acuerdo a los gastos médicos presentados por los afiliados al Sistema de Salud CAPREDENA.

(4) Los Préstamos Médicos otorgados a los cotizantes del Fondo Medicina Curativa, presentan un aumento de un 2,59% equivalente a M\$305.102.-, de acuerdo a los gastos médicos presentados por los mismos afiliados.

¹⁴ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2018. El factor de actualización de las cifras del año 2017 es 1,02432.

b) Comportamiento Presupuestario año 2018

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2018								
Programa 01 CAPREDENA								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁵ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁶ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁷ (M\$)	Notas ¹⁸
			TOTAL INGRESOS	1.228.902.948	1.251.237.201	1.251.018.915	218.286	
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	156.755.349	157.283.649	157.181.337	102.312	(1)
	01		Aportes del Empleador	10.531	10.521	2.814	7.707	
	02		Aportes del Trabajador	156.744.818	157.273.128	157.178.523	94.605	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	264.643	326.643	257.395	69.248	
	01		Del Sector Privado	-	59.384	59.383	1	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro	-	59.384	59.383	1	
	02		Del Gobierno Central	264.643	267.259	198.012	69.247	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía	264.643	267.259	198.012	69.247	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	49.793	49.777	39.904	9.873	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	52.446.588	54.372.771	54.432.405	-59.634	(2)
	01		Recup. y Reembolsos					
			Licencias médicas	59.991	409.933	335.042	74.891	
			Multas y Sanciones Pecuniarias	-	26.360	26.360	0	
	04		Fondos de Terceros	42.695.739	41.934.511	42.098.930	-164.419	
	99		Otros	9.690.858	12.001.967	11.972.073	29.894	
09			APORTE FISCAL	1.018.606.742	1.036.840.348	1.036.840.348	0	
	01		Libre	1.018.606.742	1.036.840.348	1.036.840.348	0	
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS	779.833	2.364.013	2.267.526	96.487	(3)
	01		De Asistencia Social	779.833	779.833	759.578	20.255	
	10		Ingresos por percibir	-	1.584.180	1.507.948	76.232	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	-	-	-	0	
			TOTAL GASTOS				3.196.606	

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2018.

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

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

		1.228.902.948	1.256.250.218	1.253.053.612		
21	GASTOS EN PERSONAL	9.056.323	10.232.056	10.232.054	2	
22	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.292.574	2.906.929	2.906.939	-10	
23	PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	1.049.210.338	1.057.464.623	1.055.733.200	1.731.423	(4)
	01 Prestaciones Previsionales Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	1.048.945.695	1.056.598.960	1.054.877.480	1.721.480	
	001 Montepíos	1.028.293.589	1.032.380.608	1.030.781.090	1.599.518	
	002 Bonificaciones	83.032	5.571.529	5.469.057	102.472	
	003 Bono de Reconocimiento Desahucios e	19.384.518	17.084.518	17.083.615	903	
	004 Indemnizaciones	-	40.123	40.123	0	
	006 Asignación por Muerte	1.184.556	1.183.401	1.164.814	18.587	
	008 Devolución de Imposiciones Prestaciones de Asistencia Social	-	338.781	338.781	0	
	02	264.643	267.259	257.318	9.941	
	001 Asignación Familiar Prestaciones Sociales del Empleador	264.643	267.259	257.318	9.941	
	03 Indemnización de Cargo	-	598.404	598.402	2	
	001 Fiscal	-	489.534	489.533	1	
	003 Fondo de Retiro de Funcionarios Públicos Ley N° 19.882	-	108.870	108.869	1	
	004 Otras indemnizaciones	-	-	-	0	
24	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	166.031.803	178.669.754	177.460.737	1.209.017	(5)
	01 Al Sector Privado	4.303.504	6.125.416	6.113.845	11.571	
	453 Ubicación Menores, Ancianos e Incapacitados	737.005	737.005	727.246	9.759	
	456 Cotización Isapres	2.034.696	3.084.696	3.082.884	1.812	
	461 Centros de Salud	1.531.803	2.303.715	2.303.715	0	
	02 Al Gobierno Central	19.531.452	20.122.416	19.843.611	278.805	
	002 Medicina Curativa	18.641.868	18.233.699	17.962.113	271.586	
	003 Fondo Nacional de Salud	889.584	1.888.717	1.881.498	7.219	
	03 A Otras Entidades Públicas	142.193.848	152.419.478	151.500.837	918.641	
	268 Aporte Caja Fondo Desahucio	3.035.713	2.932.754	2.913.156	19.598	
	269 Aporte Caja Fondo Revalorizador de Pensiones	394.284	343.900	293.913	49.987	
	270 Aporte Fiscal Fondo Desahucio	2.566.728	1.964.226	1.935.939	28.287	
	271 Aporte Fiscal Fondo Revalorizador de Pensiones	5.279.786	4.224.640	3.910.557	314.083	
	273 Fondo de Auxilio Social	35.945.349	32.910.315	32.464.469	445.846	

	274	Fondo Desahucio	30.873.012	32.742.921	32.742.922	-1
		Fondo Revalorizador de				
	275	Pensiones	6.416.822	4.910.568	4.849.727	60.841
		Fondos de Salud de las				
	277	Fuerzas Armadas	57.682.154	57.332.154	57.332.154	0
		Aporte Fiscal Extraordinario				
	322	Fondo Desahucio	-	15.058.000	15.058.000	0
		A Organismos				
07		Internacionales	2.999	2.444	2.444	0
		Organización Iberoamericana				
	001	de Seguridad Social	2.999	2.444	2.444	0
26		OTROS GASTOS				
		CORRIENTES	-	795.636	541.213	254.423
	01	Devoluciones	-	119	119	0
	02	Compensaciones por Daños				
		a Terceros y/o a la Propiedad				
29		ADQUISICION DE ACTIVOS				
		NO FINANCIEROS	488.017	427.271	426.809	462
	03	Vehículos	-	-	-	0
	04	Mobiliario y Otros	-	34.132	33.921	211
	05	Máquinas y Equipos	205.200	90.377	90.197	180
	06	Equipos Informáticos	109.936	125.506	125.469	37
	07	Programas Informáticos	172.881	177.256	177.222	34
31		INICIATIVAS DE				
		INVERSIÓN	-	-	-	0
	02	Proyectos	-	-	-	0
32		PRESTAMOS	821.343	821.343	820.585	758
	01	De Asistencia Social	821.343	821.343	820.585	758
34		SERVICIO DE LA DEUDA	2.550	4.932.606	4.932.075	531
	07	Deuda Flotante	2.550	4.932.606	4.932.075	531
35		SALDO FINAL DE CAJA	-	-	-	0
		RESULTADO	-	5.013.017	2.034.697	-2.978.320

Notas:

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2018 Programa 01 CAPREDENA.

(1) El menor ingreso que muestra la ejecución por Imposiciones Previsionales de M\$102.312 se debe a una mayor estimación en los ingresos percibidos por el efecto del reajuste de pensionados en el mes de diciembre del año 2018.

(2) El mayor ingreso percibido por M\$59.634 en el Subtítulo 08 Otros Ingresos Corrientes, se explica principalmente por una menor estimación de la Recuperación de Préstamos del Fondo Auxilio Social.

(3) El menor ingreso percibido de M\$96.487.- del subtítulo de Recuperación de Préstamos, se debe principalmente a una disminución de devengo de ingresos por percibir, pendientes de cobro del año 2017.

(4) La variación presupuestaria que muestra el subtítulo 23 de Prestaciones de Seguridad Social, se verifica en el ítem 01 Prestaciones Previsionales, Asignación 001 Jubilaciones, Pensiones y Montepíos de M\$ 1.599.518.-, y se justifica por el decrecimiento vegetativo de pensionados en el año 2018.

(5) El menor gasto que muestra el subtítulo 24 de Transferencias Corrientes, por M\$ 1.209.017.-, se justifica principalmente por disminución de los retornos al Fondo de Auxilio Social y del Aporte Fiscal al Fondo Revalorizador de Pensiones, cuyas estimaciones resultaron mayores que el devengo del último trimestre.

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2018								
Programa 02 Medicina Curativa								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁹	Presupuesto Final ²⁰	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ²¹	Notas ²²
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			TOTAL INGRESOS	21.966.280	25.375.053	25.471.627	-96.574	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	18.641.868	18.233.699	18.330.347	-96.648	(1)
	02		Del Gobierno Central	18.641.868	18.233.699	18.330.347	-96.648	
		002	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	18.641.868	18.233.699	18.330.347	-96.648	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	97.880	138.480	138.407	73	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	0	1.178	1.177	1	
	99		Otros	0	1.178	1.177	1	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	3.226.532	7.001.696	7.001.696	0	
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	3.226.532	7.001.696	7.001.696	0	
12			RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	0	0	0	0	
	10		Ingresos por Percibir	0	0	0	0	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	0	0	0	0	
			TOTAL GASTOS	21.966.277	25.611.766	25.315.963	295.803	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	482	0	0	0	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	6.964.456	5.964.456	5.843.379	121.077	(2)
	01		Prestaciones Previsionales	6.964.456	5.964.456	5.843.379	121.077	
		009	Bonificaciones de Salud	6.964.456	5.964.456	5.843.379	121.077	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.308.196	1.208.196	1.188.868	19.328	
	03		A Otras Entidades Públicas	1.308.196	1.208.196	1.188.868	19.328	
		277	Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas	1.308.196	1.208.196	1.188.868	19.328	
30			ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	2.608.373	6.332.513	6.177.114	155.399	
	01		Compra de Títulos y Valores	2.608.373	6.332.513	6.177.114	155.399	
32			PRESTAMOS	10.974.770	12.106.601	12.106.602	-1	
	01		Médicos	10.974.770	12.106.601	12.106.602	-1	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	110.000	0	0	0	

19 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

20 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2018.

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

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

35	07	Deuda Flotante	110.000	0	0	0
		SALDO FINAL DE CAJA	0	0	0	0
		RESULTADO	3	-236.713	155.664	-392.377

Notas:

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2018 Programa 02 Medicina Curativa.

(1) El mayor ingreso que muestra la ejecución de Transferencias Corrientes por M\$96.648.-, con respecto al presupuesto final del año 2018, se debe a una mayor recuperación de Préstamos Médicos del Fondo de Medicina Curativa.

(2) El menor gasto que muestra el subtítulo 23 de Prestaciones de Seguridad Social por M\$121.077., con respecto al presupuesto final del año 2018, se debe a un menor gasto en Bonificaciones de Salud, presentado por los beneficiarios de salud CAPREDENA.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Programa 01 CAPREDENA							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²³			Avance ²⁴ 2018/ 2017	Notas
			2016	2017	2018		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales[3])	%	101%	101%	98%	98%	(1)
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	97%	102%	99%	97%	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100%	100%	100%	100%	(2)
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	103%	98%	101%	103%	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	-136%	-122%	-242%	199%	(3)
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	-136%	-122%	-242%	199%	

Notas:

- (1) El comportamiento del Aporte Fiscal en el año 2018 disminuye debido al mayor valor requerido en relación al presupuesto inicial, por el aumento del presupuesto inicial al gasto de Prestaciones Previsionales.
- (2) La estabilidad que presenta la ejecución de los ingresos propios se debe principalmente a la estimación más ajustada de ingresos por imposiciones previsionales, en el presupuesto inicial.
- (3) El aumento que presenta la Deuda Flotante en el año 2018, se debe a la disminución del Saldo Final de Caja para cubrir la Deuda Flotante.

²³ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2018. Los factores de actualización de las cifras de los años 2016 y 2017 son 1,04670 y 1,02432 respectivamente.

²⁴ El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

Cuadro 4
Indicadores de Gestión Financiera
Programa 02 Medicina Curativa

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²⁵			Avance ²⁶ 2018/ 2017	Notas
			2016	2017	2018		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales[3])	%	0%	0%	0%	0%	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	109%	110%	99%	87%	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100%	100%	100%	100%	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	92%	91%	101%	115%	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	100%	100%	100%	100%	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	100%	100%	100%	100%	

d) Fuente y Uso de Fondos

CAPREDENA				
Análisis del Resultado Presupuestario 2018				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		5.399.733	-1.879.017	3.520.716
Carteras Netas		0	-4.103.335	-4.103.335
115	Deudores Presupuestarios	0	1.772.126	1.772.126
215	Acreedores Presupuestarios	0	-5.875.461	-5.875.461
Disponibilidad Neta		431.063	1.110.675	1.541.738
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	431.063	1.110.675	1.541.738
Extrapresupuestario Neto		4.968.670	1.113.643	6.082.313
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	5.795.574	1.150.693	6.946.267
116	Ajustes a Disponibilidades	16.769	100	16.869
119	Trasposos Interdependencias	0	1.360.589	1.360.589
214	Depósitos a Terceros	-745.370	-24.102	-769.472
216	Ajustes a Disponibilidades	-98.303	-13.047	-111.350
219	Trasposos Interdependencias	0	-1.360.590	-1.360.590

25 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2018. Los factores de actualización de las cifras de los años 2016 y 2017 son 1,04670 y 1,02432 respectivamente.

26 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.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2018				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

NO APLICA A ESTA INSTITUCIÓN

f) Transferencias²⁷

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2018 ²⁸ (M\$)	Presupuesto Final 2018 ²⁹ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ³⁰	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO	4.303.504	6.125.416	6.113.845	11.571	
Gastos en Personal	1.531.803	2.303.715	2.303.715	0	
Bienes y Servicios de Consumo	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	737.005	737.005	727.246	9.759	
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros	2.034.696	3.084.696	3.082.884	1.812	
TRANSFERENCIAS AL GOBIERNO CENTRAL	19.531.452	20.122.416	19.843.611	278.805	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	8.131.368	7.953.330	7.834.867	118.463	
Inversión Real	10.510.500	10.280.369	10.127.246	153.123	
Otros	889.584	1.888.717	1.881.498	7.219	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	142.196.847	137.363.922	136.445.281	918.641	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Bienes y Servicios de Consumo	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	48.566.345	47.119.009	46.646.214	472.795	
Inversión Financiera	35.945.349	32.910.315	32.464.469	445.846	
Otros ³¹	57.682.154	57.332.154	57.332.154	0	
A Organismos Internacionales	2.999	2.444	2.444	0	
TOTAL TRANSFERENCIAS	166.031.803	163.611.754	162.402.737	1.209.017	

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

28 Corresponde al aprobado en el Congreso.

29 Corresponde al vigente al 31.12.2018

30 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

31 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones³²

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2018							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ³³	Ejecución Acumulada al año 2018 ³⁴	% Avance al Año 2017	Presupuesto Final Año 2018 ³⁵	Ejecución Año 2018 ³⁶	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
NO APLICA A ESTA INSTITUCIÓN							

³² Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

³³ Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

³⁴ Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2018.

³⁵ Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2018

³⁶ Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2018.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015 -2018

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2018

Logro de Indicadores Formulario H 2018

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

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de Medida	Valores				Meta 2018	Porcentaje de Logro 2018
				2015	2016	2017	2018		
	Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas para el año t.	(N° de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido /N° total de atenciones presenciales realizadas el año t)*100	%	86.0 (128904.0 /149961.0)*100 H: 86.0 (72140.0 /83877.0)*100 M: 00 85.9 (56764.0 /66084.0)*100	84.3 (109784.0 /130173.0)*100 H: 84.4 (61268.0 /72602.0)*100 M: 00 84.3 (48516.0 /57571.0)*100	88.7 (118441.0 /133473.0)*100 H: 90.1 (69004.0 /76624.0)*100 M: 00 87.0 (49437.0 /56849.0)*100	86.1 (114066.0 /132436.0)*100 H: 88.2 (76090.0 /76036.0)*100 M: 00 83.3 (46976.0 /56400.0)*100	84.3 (109784.0 /130173.0)*100 H: 84.4 (61268.0 /72602.0)*100 M: 00 84.3 (48516.0 /57571.0)*100	100,0%
Servicios Previsionales - Pago de Pensiones	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos en el año t.	Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos año t/N° de casos del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos año t	días	45.76 44756.00 /978.00 H: 47.35 3125.00 /66.00 M: 45.65 41631.00 /912.00	41.28 42605.00 /1032.00 H: 42.03 2438.00 /58.00 M: 41.24 40167.00 /974.00	41.13 37802.00 /919.00 H: 39.66 1864.00 /47.00 M: 41.21 35938.00 /872.00	41.08 40093.00 /976.00 H: 41.43 1947.00 /47.00 M: 41.06 38146.00 /929.00	40.00 43200.00 /1080.00 H: 40.00 2000.00 /50.00 M: 40.00 41200.00 /1030.00	97,4%
Servicios Previsionales - Desahucio	Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio en el año t.	Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t)	días	19.20 36747.00 /1914.00 H: 19.17 32859.00 /1714.00 M: 19.44 3888.00 /200.00	18.54 36716.00 /1980.00 H: 18.58 32073.00 /1726.00 M: 18.28 4643.00 /254.00	18.38 35919.00 /1954.00 H: 18.44 31189.00 /1691.00 M: 17.98 4730.00 /263.00	18.49 32008.00 /1731.00 H: 18.51 28881.00 /1560.00 M: 18.29 3127.00 /171.00	18.50 36075.00 /1950.00 H: 18.50 31024.00 /1677.00 M: 18.50 5051.00 /273.00	100,0%
	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico	(Número de ciudadanos/as satisfechos/as con el canal presencial, web y telefónico/Número de ciudadanos/as	%	89.08 (1048.53 /1177.00)*100 H: 89.22 (644.20 /722.00)*100	91.06 (1290.39 /1417.00)*100 H: 90.52 (781.17 /863.00)*100	90.69 (1548.03 /1707.00)*100 H: 92.23 (902.04 /978.00)*100	92.67 (1574.53 /1699.00)*100 H: 92.79 (938.11 /1011.00)*100	91.12 (1426.00 /1565.00)*100 H: 90.79 (611.00 /673.00)*100	100,0%

	de Capredena en el año t.	s encuestados) *100		M: 90.11 (409.98 /455.00)*100	M: 92.00 (509.68 /554.00)*100	M: 89.09 (649.48 /729.00)*100	M: 92.76 (638.19 /688.00)*100	M: 91.58 (446.00 /487.00)*100	
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres		0	0	0	0	0	
Bonificación de Salud - Bonificaciones de Medicina Curativa	Porcentaje de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario, realizadas dentro del tiempo máximo comprometido en el año t.	(Nº de bonificaciones, producto de prestaciones otorgadas al crédito, reflejadas en la cuenta corriente del usuario realizadas en el año t dentro del tiempo máximo comprometido. /Nº total de bonificaciones, producto de prestaciones otorgadas al crédito, reflejadas en la cuenta corriente del usuario realizadas el año t.) *100	%	74.61 (2371.00 /3178.00)*100	76.64 (2044.00 /2667.00)*100	80.55 (2199.00 /2730.00)*100	81.99 (2076.00 /2532.00)*100	79.03 (2186.00 /2766.00)*100	100,0%
Servicios Previsionales - Pago de Pensiones	Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento o del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión	Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/Número de casos suspendidos año (t)	días	23.24 56280.00 /2422.00 H: 22.59 26113.00 /1156.00 M: 23.83 30167.00 /1266.00	22.33 55708.00 /2495.00 H: 22.12 26723.00 /1208.00 M: 22.52 28985.00 /1287.00	20.48 53326.00 /2604.00 H: 20.20 25913.00 /1283.00 M: 20.75 27413.00 /1321.00	19.10 50401.00 /2639.00 H: 18.89 23985.00 /1270.00 M: 19.30 26416.00 /1369.00	20.00 48000.00 /2400.00 H: 20.00 22800.00 /1140.00 M: 20.00 25200.00 /1260.00	100,0%
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres							

Resultado Global Año 2018

99,6

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2015 - 2018

No aplica, ya que la Institución no tiene compromisos vinculados al Programa de Gobierno.

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2015-2018)

No aplica. La Caja de Previsión de la Defensa Nacional no tiene programas evaluados.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2018

IDENTIFICACIÓN

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

FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados			
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	95.67%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						95.67%

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	Eximir	–	El servicio compromete el Objetivo 2 del Sistema de Monitoreo del Desempeño, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2018 definido en Decreto 297, con excepción del indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t".
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Eficiencia Energética	Modificar	1	"El Servicio compromete el Objetivo 2 de acuerdo al Programa Marco definido en Decreto N° 297, en específico para el indicador "Índice de eficiencia energética", los edificios a incorporar en la medición se conocerán a más tardar en abril del 2018".

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error
		Ponderación	N° Indicadores / Mecanismos Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos	
1	Cumplir Meta de Indicadores	60%	6	59.00%	6	1

	de Productos Estratégicos					
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%	No aplica	10.00%	No aplica	No aplica
	Total	100%	15	95.67%	14	1

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

N°	Indicador	Meta 2018	Efectivo 2018 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento meta (resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas para el año t.	84,3	86,1	102,14	No	10,00	10,00
2	Porcentaje de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario, realizadas dentro del tiempo máximo comprometido en el año t.	79,03	81,99	103,75	No	10,00	10,00
3	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena en el año t.	91,12	92,67	101,70	No	10,00	10,00
4	Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio en el año t.	18,50	18,49	100,05	No	10,00	10,00
5	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos en el año t.	40,00	41,08	97,37	Si	10,00	9,00
6	Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión	20,00	19,10	104,71	No	10,00	10,00
	Total:					60,00	59,00

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

N°	Indicador	Efectivo 2018 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Medir e Informar correctamente
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	100	Si

2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	20	Si
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	1,8	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.	2,10	No
6	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	44,68	Si
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.	63	Si
9	Índice de eficiencia energética.	81,35	Si

INCENTIVO	Total Dotación	Recursos 2019	Promedio por Persona	% Gasto Total Subtitulo 21
Modernización Institucional	530	M\$ 457.762	M\$ 864	4,8%

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018

Cuadro 11 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo años 2018				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁷	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁸	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁹
EQUIPO Nº 1 GERENCIA GENERAL, DIVISIÓN ATENCIÓN A USUARIOS, INSTALACIONES DE SALUD Y AGENCIAS REGIONALES	152	3	100%	8.0%
EQUIPO Nº 2 OPERACIONES	153	3	100%	8.0%
EQUIPO Nº 3 ADMINISTRACION Y FINANZAS	94	3	100%	8.0%
EQUIPO Nº 4 SOPORTE	61	3	100%	8.0%
EQUIPO Nº 5 ASESORÍAS	38	3	100%	8.0%
EQUIPO Nº 6 DIVISION PERSONAS	40	3	100%	8.0%

INCENTIVO	Total Dotación	Recursos 2019	Promedio por Persona	% Gasto Total Subtitulo 21
Modernización Colectivo	530	M\$467.876	M\$883	4,9%

³⁷ Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2018.

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.

Cuadro 11 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo años 2017				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴⁰	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴¹	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴²
EQUIPO Nº 1 GERENCIA GENERAL Y AGENCIAS REGIONALES	147	3	100	8%
EQUIPO Nº 2 OPERACIONES, ATENCIÓN A USUARIOS E INSTALACIONES DE SALUD	148	3	100	8%
EQUIPO Nº 3 ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	94	3	100	8%
EQUIPO Nº 4 SOPORTE	108	3	100	8%
EQUIPO Nº 5 ASESORÍAS	45	3	100	8%

40 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2017.

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

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

Cuadro 11						
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016						
Equipos de Trabajo			Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴³	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴⁴	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁵
EQUIPO GENERAL REGIONALES	Nº 1 Y	GERENCIA AGENCIAS	98	6	100	8%
EQUIPO ATENCIÓN A INSTALACIONES DE SALUD	Nº 2	OPERACIONES, USUARIOS E	196	4	100	8%
EQUIPO Y FINANZAS	Nº 3	ADMINISTRACIÓN	100	4	100	8%
EQUIPO SOPORTE	Nº 4		105	3	100	8%
EQUIPO ASESORÍAS	Nº 5		45	3	100	8%

Cuadro 12						
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2015						
Equipos de Trabajo			Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴⁶	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴⁷	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁸
Equipo REGIONALES	Nº1	AGENCIAS	96	6	100%	8.0%
Equipo OPERACIONES I	Nº2		104	4	100%	8.0%
Equipo OPERACIONES II	Nº3		81	3	100%	8.0%
Equipo ADMINISTRACION Y FINANZAS	Nº4		101	4	100%	8.0%
Equipo ASESORÍAS Y SOPORTE I	Nº5		57	4	100%	8.0%
Equipo ASESORIAS Y SOPORTE II	Nº6		68	4	100%	8.0%
Equipo ASESORIAS	Nº7		40	4	100%	8.0%

43 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2016.

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

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

46 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2015.

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

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

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2015 - 2018.

Género

- a) Desarrollo de talleres donde participaron funcionarios/as que recibieron por primera vez, capacitación sobre temáticas de género. A la fecha el 51% (230 personas) del personal contrata y planta de CAPREDENA, ha participado en alguna de estos talleres, implementados entre los años 2014 al 2018.
- b) Disminución de los tiempos de tramitación de las pensiones de montepío, el cual actualmente se encuentra en 40 días, 14 días menos que el año 2011, cuando se contrajo el compromiso.
- c) Implementación de un plan de difusión especialmente dirigido a usuarias que buscó difundir los derechos previsionales y los beneficios y servicios de acuerdo a las particularidades y características de cada una.
- d) Aplicación de enfoque de género en las condiciones de otorgamiento de los préstamos de libre disposición a los/as usuarios/as: Se modificó la regla de cálculo de la capacidad de crédito de tal forma que las usuarias accedieran a un monto mayor. Como resultado de esta medida se observó un impacto positivo, logrando que tanto hombres como mujeres pudieran acceder a montos de dinero más similares que hace 2 años atrás, ayudando a eliminar con ello, situaciones de inequidad radicadas en diferencias históricas de hombres y mujeres en las Fuerzas Armadas (mujeres perciben remuneraciones menores que los hombres, lo cual posteriormente se replica en sus pensiones). En lo referente a la brecha que se produce en los montos promedios de préstamos que se otorgan tanto a hombres como mujeres, se destaca una disminución en la brecha existente de \$509.000.- el año 2016 a \$495.098.- el año 2017 y \$387.132 el 2018, así pues entre los años 2016 y 2018, la brecha ha disminuido en \$121.868.-

Descentralización / Desconcentración

Capredena está eximida de realizar acciones de descentralización, considerando que es una institución funcionalmente descentralizada, y en su estructura no considera Direcciones Regionales, al efecto solo se contempla la facultad que el órgano colegiado superior de administración que posee (Consejo Directivo), pueda establecer sucursales en otras ciudades distintas a Santiago. Por lo tanto, no procede desde el punto de vista jurídico desconcentrar territorialmente con los gobiernos Regionales. El Servicio cuenta con productos estandarizados, administrados desde el nivel central, sin transferencia de competencias o facultades de distribución de los recursos o presupuestos y administración al ámbito regional, considerando que la estructura institucional no considera desconcentración territorial o funcional en Direcciones Regionales. El

presupuesto nacional se asigna a nivel central, no existiendo características particulares que incidan respecto de los procesos de pago y políticas gubernamentales en cada región.

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2015-2019

No existen proyectos de ley en tramitación en el Congreso Nacional, originados en CAPREDENA.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2015- 2019

No existen leyes promulgadas, originadas en CAPREDENA.

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2015 - 2018

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional fue premiada en la ceremonia "Sello Chile Inclusivo 2017", por Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, otorgándosele el reconocimiento "Edificio Accesible", gracias a las mejoras implementadas en el Centro de Salud Santiago (ubicado en Paseo Bulnes 284), tales como: adaptar baños para personas con discapacidad, incorporar señalética de piso en el hall de acceso, adaptar módulos de uso exclusivo, entre otros; las que constituyen las medidas institucionales de acción positiva hacia la inclusión social de personas en situación de discapacidad, específicamente al desarrollar iniciativas que aseguren la igualdad de acceso.

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2015 - 2018

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional fue premiada en la ceremonia "Sello Chile Inclusivo 2017", por Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, otorgándosele el reconocimiento "Edificio Accesible", gracias a las mejoras implementadas en el Centro de Salud Santiago (ubicado en Paseo Bulnes 284), tales como: adaptar baños para personas con discapacidad, incorporar señalética de piso en el hall de acceso, adaptar módulos de uso exclusivo, entre otros; las que constituyen las medidas institucionales de acción positiva hacia la inclusión social de personas en situación de discapacidad, específicamente al desarrollar iniciativas que aseguren la igualdad de acceso.



Gobierno
de Chile