



# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2018

Ministerio del Trabajo y Previsión Social  
**Dirección de Previsión de  
Carabineros de Chile**

18 de marzo del año 2019  
21 de Mayo # 592, 44 22 77 000  
<https://www.DIPRECA.cl/>





## ÍNDICE

<b>1. Presentación Cuenta Pública</b> .....	3
<b>2. Resumen Ejecutivo Servicio</b> .....	6
<b>3. Resultados de la Gestión año 2018.</b> .....	8
<b>4. Desafíos para el período de Gobierno 2019 - 2022</b> .....	17
<b>Anexo 1: Identificación de la Institución</b> .....	19
<b>Anexo 2: Recursos Humanos</b> .....	23
<b>Anexo 3: Recursos Financieros</b> .....	31
<b>Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015 -2018</b> .....	36
<b>Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2015 – 2018.</b> .....	38
<b>Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2015-2018)</b> .....	39
<b>Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018.</b> .....	40
<b>Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018.</b> .....	43
<b>Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2015 - 2018.</b> .....	47
<b>Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2015-2019.</b> .....	57
<b>Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2015- 2019.</b> .....	58
<b>Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2015 – 2018.</b> .....	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.

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 (Pro empleo) 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.

## **Dirección de Previsión de Carabineros de Chile. Avances de la Gestión 2018.**

Los logros más relevantes de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile durante el año 2018 fueron:

En el ámbito de la Salud, el Servicio destinó M\$ 98.809.000 para liquidar 6.659.569 prestaciones de salud. A su vez, consolidó más de 500 convenios existentes, mediante un proceso de revisión y actualización de los contratos, privilegiando la suscripción de convenios con la red pública. Y un logro destacado fue la implementación piloto del sistema de identificación biométrica y emisión electrónica de bonos i-med, en sucursal Alameda de MegaSalud, el cual se espera hacerse expansible para toda la red de prestadores en convenio.

Por otra parte, el Servicio de Medicina Preventiva del Hospital DIPRECA, realizó el examen preventivo a 69.500 funcionarios en servicio activo a lo largo de todo el territorio nacional, correspondiente al 89,1% del universo total, superando la meta propuesta para el año 2018, con el objetivo de evaluar el estado de salud de los(as) beneficiarios(as) en servicio activo, con un diagnóstico y tratamiento oportuno.

En materia previsional y como parte de los resultados de la mejora en la gestión, se redujo en un 1 hábil el tiempo de tramitación de los procesos de primer pago de montepío, alcanzando durante el año 2018 un promedio de 9 días hábiles.

En el ámbito de la gestión interna, el Servicio obtuvo la certificación en la Norma ISO 9001:2015, en un trabajo conjunto entre la Coordinadora de Calidad y las Jefaturas institucionales.

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 2018.

**NICOLÁS MONCKEBERG DÍAZ**  
**MINISTRO 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 255.553 beneficiarios(as) pertenecientes a las entidades de Carabineros, Gendarmería y Policía de investigaciones de Chile; además de Mutualidad de Carabineros y DIPRECA. 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. Para dar cumplimiento a sus objetivos, el presupuesto asignado al Servicio por Ley para el año 2018 fue de MM\$ 861.000, representando un 11,3% del presupuesto asignado al Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Asimismo, DIPRECA cuenta con 369 funcionarios(as) desempeñándose a lo largo de todo Chile (59,9% corresponden a mujeres y un 40,1% a hombres) y 1.736 personas en el Hospital DIPRECA (62,1% corresponden a mujeres y un 37,9% a hombres). Con respecto a la calidad jurídica contractual, DIPRECA cuenta con un 55,8% correspondiente a Planta, un 41,7% a Contrata y un 2,4% a Honorarios; por otra parte, en el Hospital DIPRECA un 85,1% corresponde a Código del trabajo, un 12,9% a Honorarios, un 1,9% a Ley 15.076 y un 0,1% a Planta.

Las funciones de la Dirección de Carabineros de Chile 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; 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.

Esta Institución 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 15 Oficinas Regionales a lo largo del país, ubicadas en Arica y Parinacota, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Talca, Concepción, Chillán, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arena. Además, existen casi 200 Centros de Atención de Chile que atiende 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.

Con respecto a la gestión del Servicio, en el ámbito de salud se consolidaron más de 500 convenios existentes, mediante un proceso de revisión y actualización de los contratos, privilegiando la suscripción de convenios con la red pública. Además, en el cumplimiento de su rol asegurador de salud, DIPRECA destinó MM\$ 98.809 para liquidar 6.659.569 prestaciones de salud. Esta cifra se compone en un 37% del aporte que

la Institución hace al valor total de estas prestaciones, un 27,9% del aporte de Seguro Complementario de Salud y un 35,1% Copago pagado por el beneficiario.

En el ámbito Previsional, se destinaron MM\$665.546 para el pago de un total de 811.892 pensiones, que representan un aumento de un 1,9% de beneficiarios de pensión. Con respecto a primeros pagos, estos aumentaron en un 10,6% (de 2.654 en el año 2017 a 2.936 en el año 2018) y un considerable 41,8% en lo que respecta al monto (aumentó de MM\$8.741 en 2017 a MM\$12.394 en 2018). Además, se destaca un avance en la gestión de recuperación de ingresos correspondiente a MM\$ 309.156 (30,1%) entre el período noviembre 2017 a enero 2019, relativo a beneficiarios/as fallecidos, reincorporados y de asignaciones familiares.

En el ámbito asistencial, se entregaron préstamos por un monto de MM\$ 14.784, correspondiente a un 5,6% más que el año anterior, entregando más de 17.000 préstamos, destacándose principalmente los préstamos habitacionales entregados a la población beneficiaria femenina, con un considerable 33% de aumento en el monto comparado al año anterior.

Los principales desafíos para el periodo 2019-2022, están orientados a modernizar los sistemas que dan soporte a la entrega de productos estratégicos y a generar mayor inclusión para nuestros beneficiarios.



**JUAN FRANCISCO HERNÁNDEZ RIVERA**  
**DIRECTOR DE PREVISIÓN**

## **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:**

Con respecto al ámbito de gestión y en el marco del resultado de los objetivos y metas asociados al Convenio de Desempeño Colectivo 2018, validado por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, éste arrojó como resultado un cumplimiento que varía entre el 90% y el 100% para todos los equipos de trabajo del nivel central, en tanto el cumplimiento global del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2018 fue de un 96,7%.

En el ámbito de gestión de la calidad, se adecuó el mapa de procesos Institucional, su política y objetivos de calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015, incorporándose además tres nuevos procesos transversales al alcance del Sistema, enfoque que consideró la gestión de riesgos de los procesos, requiriendo analizar y revisar la matriz de DIPRECA, con una mirada también basada en la calidad. Así mismo se destinaron recursos para capacitación y formación de nuevos auditores líderes, que permitieron realizar auditorías internas de revisión y actuar preventivamente.

Resultado de lo anterior y luego de una auditoría exhaustiva a cargo de una Empresa Certificadora, se obtuvo la Certificación nuevamente de los procesos bajo la nueva Norma ISO 9001:2015, lo que si bien es un reconocimiento al esfuerzo de todos/as por avanzar, es el punto de partida para mantener y continuar mejorando la gestión del Servicio en pos de los beneficiarios, el foco principal del negocio.

Con respecto a los proyectos realizados y comprometidos del año:

- Se continúa el estudio de ampliación del sistema de identificación biométrica y emisión electrónica de bonos, según el análisis costo/oportunidad para el beneficiario y disponibilidad presupuestaria.
- Avances en la gestión de recuperación de ingresos de préstamos médicos (copago y seguro complementario), se logró un 53.93% de recuperación es decir, MM\$60.027.
- Convenios de colaboración con grupos de interés: Registro Civil (pareos de información), CAPREDENA y Subsecretaría del Trabajo (intercambio de información).
- Puesta en marcha de distintas acciones asociadas a los resultados del Clima laboral Institucional.
- Nueva plataforma informática de reajuste de pensiones (sistema integral).

### **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. Esta Institución se destaca principalmente por el incremento de consultas médicas en un 1%, un incremento del 3,8% de ingresos de pacientes hospitalizados y un incremento en intervenciones quirúrgicas de un 12% entre Pabellón Central y Hemodinamia, alcanzando una ocupación en el Pabellón Central de un 83,9%.

El Servicio de Medicina Preventiva del edificio sede, realizó el "examen preventivo" a 69.500 funcionarios en servicio activo a lo largo de todo el territorio nacional, correspondiente al 89,1% del universo total, superando la meta propuesta para dicho período de efectuar el examen al 84% del 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 las enfermedades, además de dar seguimiento al paciente hasta su completa recuperación y rehabilitación.

Con respecto al Servicio Médico de DIPRECA (SERMED), se entregaron 153.508 prestaciones de salud, equivalente a una disminución de un 20,5%, lo cual se explica principalmente por la desvinculación de dos profesionales clínicos (médicos de familia) y el cierre de la unidad de Rayos X.

Con respecto al Servicio Odontológico, se atendieron 28.919 pacientes, lo que representa una disminución de un 21,7% con respecto al mismo período del año anterior. Con respecto a las prestaciones realizadas, el año 2018 se efectuaron un total de 41.947 prestaciones, lo que corresponden a un 18,7% menos que en el mismo período del año anterior. Lo anterior se explica por la disminución de las horas dentales disponibles por desvinculaciones realizadas durante el año 2018, debido a una reestructuración del servicio.

### **Área Administradora de Fondos de Salud:**

En el contexto de su rol asegurador de salud, DIPRECA aumento los recursos destinados a la liquidación de las prestaciones de salud en un 7,7% en comparación al año 2017, llegando en el año 2018 a MM\$ 98.809, incluyendo los gastos por conceptos de concurrencia, copago y seguro de salud. A continuación, se presenta en la Tabla N°1 el detalle del número de prestaciones liquidadas y gasto en salud de los años 2017 y 2018.

**Tabla N°1: Número de Prestaciones liquidadas y composición del gasto en salud (años 2017 y 2018).**

**a) Prestaciones:**

	2017	2018	Variación
Nº prestaciones	6.641.397	6.659.569	0,3%

**b) Gasto (\$):**

Concepto	2017	2018	Variación
Aporte DIPRECA	36.653.568.261	36.601.733.740	-0,1%
Aporte SEGURO	26.993.614.752	27.547.918.525	2,1%
Copago	28.135.782.128	34.659.991.467	23,2%
<b>TOTAL</b>	<b>91.782.965.141</b>	<b>98.809.643.732</b>	<b>7,7%</b>

FUENTE: DIPRECA. Administrador de Fondos de Salud.

Con respecto a los convenios médicos, durante el año 2018 se registran a nivel nacional alrededor de 400 puntos de atención para la prestación de servicios y atenciones de salud que la red institucional no puede brindar, ya que no cuenta con un especialista específico, carencia de infraestructura para realizar algún tipo de examen en particular, inexistencia de profesionales en la red institucional, falta de equipamiento médico para la atención o bien, debido a la imposibilidad de entregar una atención médica oportuna.<sup>1</sup> Este número presenta una considerable baja en comparación al año anterior (en el año 2017 existían alrededor de 800 puntos). Esta baja se debe en gran parte a la exclusión de algunos convenios dado que estos no se utilizaban, es decir, no presentaron facturaciones. En la Tabla N°2 se detallan los puntos de atención y el número de prestaciones realizadas por región en el año 2018.

**Tabla N°2: Puntos de Atención y Cantidad de Prestaciones Realizadas, por región (año 2018).**

Región	Prestadores (Puntos de Atención)	Cantidad de Prestaciones
I - Tarapacá	14	49.933
II - Antofagasta	19	46.385
III - Atacama	11	5.899
IV - Coquimbo	28	40.002
V - Valparaíso	79	880.828
VI - O'Higgins	34	88.142
VII - Maule	55	123.481
VIII - BioBio	92	514.612
IX - Araucanía	63	202.535
X - Los Lagos	42	82.994
XI - Aisén	15	14.552
XII - Magallanes	17	35.473
Región Metropolitana	119	3.187.542
XIV - Los Ríos	16	44.606
XV - Arica y Parinacota	10	44.385
<b>TOTAL</b>	<b>428</b>	<b>6.592.4762</b>

1. Esta cifra, incluye la cantidad de prestaciones realizadas tanto en el extra sistema como las brindadas en los Hospitales Institucionales.  
2. Al observar el total de prestaciones de esta tabla y compararlas con la letra a) de la Tabla 11, es posible apreciar una diferencia de 67.093 prestaciones. Estas son Reintegros Médicos, es decir, son devoluciones de dinero a las personas beneficiarias por prestaciones médicas realizadas en centros de salud externos al sistema institucional de salud de DIPRECA.

Por último, con respecto al seguro complementario de salud entregado con el finalidad de cubrir las diferencias de cargo del imponente que no son cubiertas por los aportes efectuados por DIPRECA sobre el costo total de una prestación médica, en el año 2018 se registraron 4.695.307 prestaciones de salud susceptibles de ser cubiertas en su valor total por tanto por Chilena Consolidada (66,9% del total de siniestros registrados) como por la Mutualidad de Carabineros (el 33,01% restante). En la tabla N°3 se detalla de mejor forma lo anterior señalado.

**Tabla N°3: Número total de siniestros por tipo de compañía (año 2018).**

Compañía	Número de Siniestros
Chilena Consolidada	3.145.207
Mutualidad de Carabineros	1.550.100
<b>Total</b>	<b>4.695.307</b>

### Área Previsional:

#### **Departamento de Pensiones:**

El área de Pensiones contó con un presupuesto de MM\$ 665.546, lo que representa un aumento de un 8,1% en comparación con el año anterior, esto permitió pagar un total de 811.892 pensiones, representando un incremento del 1,9% por este concepto. A continuación, en la Tabla N°4 se presenta el detalle del número y monto de pensiones normales pagadas, por tipo de pensión correspondiente a los años 2017 y 2018.

**Tabla N°4: Monto y número de pensiones normales pagadas por tipo de pensión (años 2017 y 2018).**

Tipo	2017 MM\$	2018 MM\$	Variación
Antigüedad	422.936	463.471	9,60%
Invalidez	35.197	37.152	5,60%
Orfandad	46.379	47.679	2,80%
Otras Jubilaciones	5.705	6.210	8,90%
Otros Sobrevivientes	4.268	4.481	5,00%
Viudez	100.953	106.554	5,50%
<b>Total</b>	<b>615.438</b>	<b>665.546</b>	<b>8,10%</b>

Tipo	2017 N°	2018 N°	Variación
Antigüedad	423.823	441.605	4,20%
Invalidez	30.359	30.290	-0,20%
Orfandad	162.166	160.291	-1,20%
Otras Jubilaciones	7.756	8.034	3,60%
Otros Sobrevivientes	12.109	12.008	-0,80%
Viudez	160.404	159.664	-0,50%
<b>Total</b>	<b>796.617</b>	<b>811.892</b>	<b>1,90%</b>

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

Como parte de los resultados de la mejora de la gestión del área, se redujo en 1 día hábil el tiempo de tramitación de los procesos de primeros pagos de montepío, promediando para el año 2018, 9 días hábiles. Además, se mantuvo el porcentaje del primer pago de pensiones tramitadas en un plazo máximo de 10 días, en un 84% durante el año 2018, 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 la 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\$ 14.784 lo que representa un 5,6 % más que el año anterior, entregando 17.622 préstamos en el año 2018. A continuación, en la Tabla N°5 se detalla el número y monto de préstamos otorgados por tipo de préstamo.

**Tabla N°5: Monto y número de préstamos entregados por tipo de préstamos (años 2017 y 2018).**

Tipo	2017 MM\$	2018 MM\$	Variación	Tipo	2017 N°	2018 N°	Variación
Auxilio	\$12.377	\$13.402	8,28%	Auxilio	\$19.431	\$17.132	-11,83%
Habitacional	\$922	\$691	-25,03%	Habitacional	\$202	\$129	-36,14%
Médico	\$698	\$691	-0,99%	Médico	\$427	\$361	-15,46%
<b>Total</b>	<b>\$13.998</b>	<b>\$14.784</b>	<b>5,62%</b>	<b>Total</b>	<b>\$20.060</b>	<b>\$17.622</b>	<b>-12,15%</b>

Los préstamos de Auxilio abarcaron la mayor proporción de entrega al beneficiario(a), representando el 90,7% del monto anual otorgado en asistencia financiera y el 97,2% del número total de préstamos. En el producto de Asistencia Social, se registraron 2.102 intervenciones sociales. En relación al producto Asistencia Jurídica, se entregaron 322 atenciones.

#### **Departamento de atención integral al beneficiario:**

Se realizaron 269.982 atenciones de beneficiarios, detalladas en la Tabla N°6 presente a continuación. El canal que presentó una mayor concurrencia fue el de atención presencial concentrando un 96,95% de las atenciones.

**Tabla N°6: Número y porcentaje de atenciones por medio de atención (año 2018).**

Canal de Atención	2018 N°	Representación
Presencial	261.742	96,95%
Electrónico	1.453	0,54%
Documental	6787	2,51%
<b>TOTAL</b>	<b>269.982</b>	<b>100%</b>

A continuación, en la Tabla N°7 se presentan el número de atenciones presenciales por región y su variación porcentual con respecto al año anterior.

**Tabla N°7: Atenciones presenciales por región (años 2017 y 2018).**

<b>Oficina Regional</b>	<b>2017</b>	<b>2018 (*)</b>	<b>Variación (%)</b>
Arica	5.157	5.077	-1,60%
Iquique	7.145	6.713	-6,00%
Antofagasta	22.141	20.196	-8,80%
Copiapó	3.190	2.832	-11,20%
La Serena	10.142	10.410	2,60%
Viña del Mar	15.572	16.870	8,30%
Santiago	77.804	105.926	36,10%
Rancagua	6.025	7.440	23,50%
Talca	13.825	13.701	-0,90%
Concepción	26.978	27.045	0,20%
Temuco	20.543	20.297	-1,20%
Chillán	0	2.389	100,00%
Valdivia	5.079	5.284	4,00%
Puerto Montt	9.916	10.778	8,70%
Coyhaique	2.893	3.675	27,00%
Punta Arenas	3.203	3.109	-2,90%
<b>TOTAL</b>	<b>229.613</b>	<b>261.742</b>	<b>14%</b>

(\*) Nota: En el Total 2018 se considerada la nueva sucursal ubicada en la ciudad de Chillán con 2.389 atenciones.

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 18 de ellos completamente digitalizados (nivel 4). En la Tabla N°8 se muestra con mayor detalle lo señalado.

**Tabla N°8: Tipo de trámites y nivel de digitalización (año 2018).**

Nombre del trámite	Nivel de Digitalización
Solicitud de Carné de Medicina Curativa (CMC)	4
Solicitud de préstamos de Auxilio	4
Solicitud de actualización de Domicilio	4
Solicitud de cambio de modalidad de pago de la pensión	4
Certificado de Rentas	4
Bono de Atención Médica	4
Certificado de pensión de Montepío	4
Certificado de Pensión de Retiro	4
Solicitud Certificado de afiliación a DIPRECA	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
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
<b>Total Tramites nivel 4</b>	<b>18</b>

#### **Áreas de Apoyo Transversal:**

#### **Ámbito de Gestión de Recursos Humanos:**

En diciembre del año 2017, se dio marcha blanca a la implementación del Sistema de Horario Flexible, acorde con las medidas solicitadas en el Instructivo presidencial del año 2015, con el objetivo de lograr una mejor conciliación de la vida familiar con la laboral. Para apoyar dicha implementación, durante el año 2018 se trabajó en el diseño y difusión de un procedimiento interno que regula la aplicación de este sistema a nivel Institucional.

Además, durante el año 2018 se actualizó la totalidad de los perfiles de cargo más críticos de la Institución (26 Perfiles actualizados).

#### **Ámbito de Control de Gestión:**

En el área de gestión, se da cumplimiento en un 96,67% a 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%.

Por otro lado, se entregaron asesorías específicas y especializadas mediante la actualización de un 100% de los manuales de funciones de todas las unidades dependientes de los servicios de salud y dental (Medicina

Preventiva, Servicio Odontológico y Servicio Médico), trabajo que se realizó en conjunto con dichas áreas; con esta información se pretende que los servicios puedan realizar el levantamiento de sus manuales de procedimientos y protocolos, según sea el caso.

Se elaboró y distribuyó el Anuario Estadístico del año 2017 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, entregando continuidad al proceso de modernización institucional; facilitando el proceso de toma de decisiones y mejorando la eficiencia y supervisión de los procesos. A continuación, se detallan los cambios más relevantes a la estructura organización del Servicio:

- Con respecto al Departamento de Pensiones, que con el objeto de reforzar los controles del Subdepartamento de Liquidación de Pensiones se crea la Sección de pagos previsionales. Además, se crea la sección de beneficios de pensiones, esta última bajo una lógica de trabajo en común, fusionando el trabajo de las antiguas Secciones de Descargo de Pensiones, Asignaciones Familiares y descargo de pensiones, perteneciente a dicho departamento.
- En el área de Contabilidad General, se modifica la dependencia del Subdepartamento de Registro y Cobranza desde el Departamento de Contabilidad central al Área de Contabilidad General, dado la importancia de su función y la revisión cruzada que debe existir con el Subdepartamento de Tesorería, adquiriendo las funciones de la Sección de Seguro de Salud, eliminándose esta última. A partir del año 2018 se centraliza la contabilidad de los fondos de Medicina Preventiva, Odontológico, Auxilio Social y Bienestar, en el Departamento de Contabilidad Central.
- Se realiza el cambio de denominación del Departamento de Personal por " Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas", para así dar cumplimiento a lo indicado en las "normas generales en materias de gestión y desarrollo de personas", Título I, artículo 3º, publicadas en el Diario Oficial con fecha 10 de Noviembre del año 2017, por el Servicio Civil.

#### **Ámbito de Calidad:**

Durante el año 2018, se trabajó arduamente en la obtención de la certificación en la nueva Norma ISO 9001:2015 con fecha de vencimiento en noviembre del año 2021. Este trabajo fue dirigido por la coordinadora de calidad en conjunto con las Jefaturas Institucionales.

#### **Ámbito de Control Interno:**

El equipo de auditoría interna, en el marco de la meta de gestión, realizó la creación de un medio digital para acceder a la información de auditoría interna permitiendo la trazabilidad y consulta tanto de información histórica como actual por los (las) funcionarios(as) de la Institución. Además se da cumplimiento al Indicador Transversal comprometido para el año 2018.

**Ámbito de Informática:**

Se logró mejorar el sistema de reintegro express, permitiendo revisar el 100% de la documentación en línea para optimizar el trámite de devolución al beneficiario y así mantener la documentación para fines de auditoría y controles históricos posteriores al ingreso del documento. Además, se implementó un sistema informático que permite registrar y documentar los cambios de códigos fuentes de los software Institucionales, con el fin de controlar las versiones de los actuales sistemas informáticos utilizados en la Institución.



## 4. Desafíos para el período de Gobierno 2019 - 2022.

Los principales desafíos para el período de gobierno 2019-2022 se analizarán a través de las áreas de negocio que componen la Institución:

### **Área de salud:**

Para el Hospital DIPRECA se destacan dos grandes desafíos: Lograr la acreditación Hospitalaria, lo que permitirá garantizar los estándares y protocolos de atención, asegurando la calidad de las prestaciones recibidas por los pacientes y minimizando los errores en los procedimientos, aumentando la competitividad desde el ámbito de seguridad en la atención y otorgando satisfacción agregada a los beneficiarios; Autofinanciamiento Hospital DIPRECA, formando parte de las metas de gestión propias del Director del Hospital en su convenio, se implementará un Plan Operacional que facilite la autogestión y el autofinanciamiento, aumentando la producción, mejorando el control de horas médicas, optimizando los procedimientos de compras y gestionando las personas acorde a las buenas Prácticas Laborales, sin olvidar el fortalecimiento del modelo de atención de los beneficiarios. Los excedentes que se obtengan serán destinados a la inversión y/o reinversión en equipamiento clínico, modernización del establecimiento sanitario y ampliación de la oferta de prestaciones médicas, traduciéndose así en una mayor satisfacción beneficiaria.

Racionalizar los convenios médicos a nivel nacional, disminuyendo el 5% de éstos, permitirá mejorar el control de la cobertura en salud, teniendo como mandato mantener y mejorar la presencia y oportunidad de la oferta de medicina curativa, al concentrar la oferta en una menor cantidad de convenios médicos, permitirá a DIPRECA contar con un mejor control en la administración de éstos. Todo ahorro que se genere se redistribuirá como gasto en las concurrencias de salud y en la generación de convenios con prestadores con mayor presencia nacional desafío permanente para la Dirección del Servicio.

Para el Servicio Odontológico, se ha propuesto como principales desafíos: Alcanzar un 85% de ocupación; Ampliar la cobertura en las zona Sur (Concepción), al ser la segunda región con mayor cantidad de beneficiarios (21.931) equivalente al 9% de la población total y; Lograr el autofinanciamiento, asegurando así la permanencia y continuidad del servicio y seguir avanzando en la optimización los dos años siguientes.

Según la disponibilidad presupuestaria, el Servicio de Medicina Preventiva, se ha propuesto alcanzar una cobertura nacional del 90%, que equivale aplicar el examen preventivo a 71.855 beneficiarios en Servicio Activo. La detección oportuna de enfermedades permite tratarlas en sus etapas iniciales, logrando con esto una menor carga de enfermedades al momento del retiro, una disminución efectiva del gasto en salud de DIPRECA. Esfuerzos que existiendo los recursos disponibles puede aumentar a lo menos 2% la cobertura cada año.

Para el Servicio Médico de DIPRECA, se ha propuesto alcanzar un 80% de ocupación de su agenda médica, lo que representa un 7% más en comparación al año 2018, además de controlar el gasto del Servicio de manera eficiente a través del costeo de al menos las 40 prestaciones más demandadas por los beneficiarios, con un enfoque a mediano plazo de costeo al 100%.

### **Área previsional:**

Para el área de pensiones se han propuesto los siguientes desafíos:

- Optimizar la recuperación de ingresos de pensiones por conceptos fallecidos, reincorporados y asignaciones familiares.
- Optimizar los tiempos de tramitación de primeros pagos de retiro y montepío
- Implementar un nuevo sistema de pensiones e imposiciones con un enfoque y lenguaje moderno, que permita contar con una herramienta dinámica, robusta y que integre sistémicamente a las distintas unidades relacionadas, para el 2019 los desafíos se enmarcan en avanzar a lo menos un 30% en el área de pensiones con miras al año 2021 tener ya el 100% implementado, así mismo con el Sistema de imposiciones, finalizar la migración de datos antes del 2020.

### **Área de Gestión:**

Para el área de gestión, se han propuesto los siguientes desafíos:

- Modernización de la plataforma de software y la seguridad informática aplicando tecnologías modernas, uso de frameworks y metodologías de desarrollo que permitan contar con sistemas robustos, seguros y auditables, que optimicen los procesos internos de acuerdo a las necesidades de la Institución.
- Modernización de las Oficinas Regionales de DIPRECA, en el año 2019 se pondrá en marcha el Plan de Trabajo a 3 años, para la estandarización de los establecimientos de acuerdo a la demanda local, la estandarización implica mejoras en la infraestructura y una dotación adecuada a la población beneficiaria regional, reubicando 3 de las actuales dependencias, ofreciendo así un servicio acorde a las necesidades de la creciente población beneficiaria en todo el territorio nacional.
- Analizar y regularizar las conciliaciones bancarias, se estima analizar el 90% de los montos pendientes de cartolas bancarias y solicitar la regularización de éstos a la Contraloría General de la República, lo anterior, permitirá mejorar el control de los recursos económicos y contar con información de calidad para la toma de decisiones.
- Entregar los estados financieros de DIPRECA en formato NICSP, permitiendo de esta forma contar con el registro de hechos económicos de acuerdo a lo instruido por la Contraloría General de la República y de esta forma poner a disposición los estados financieros del año 2018 de DIPRECA según el estándar para los Servicios Públicos.

## 5. Anexos.

### Anexo 1: Identificación de la Institución.

#### a) Definiciones Estratégicas 2014-2018:

- 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 2018

- |   |   |
|---|---|
| 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.

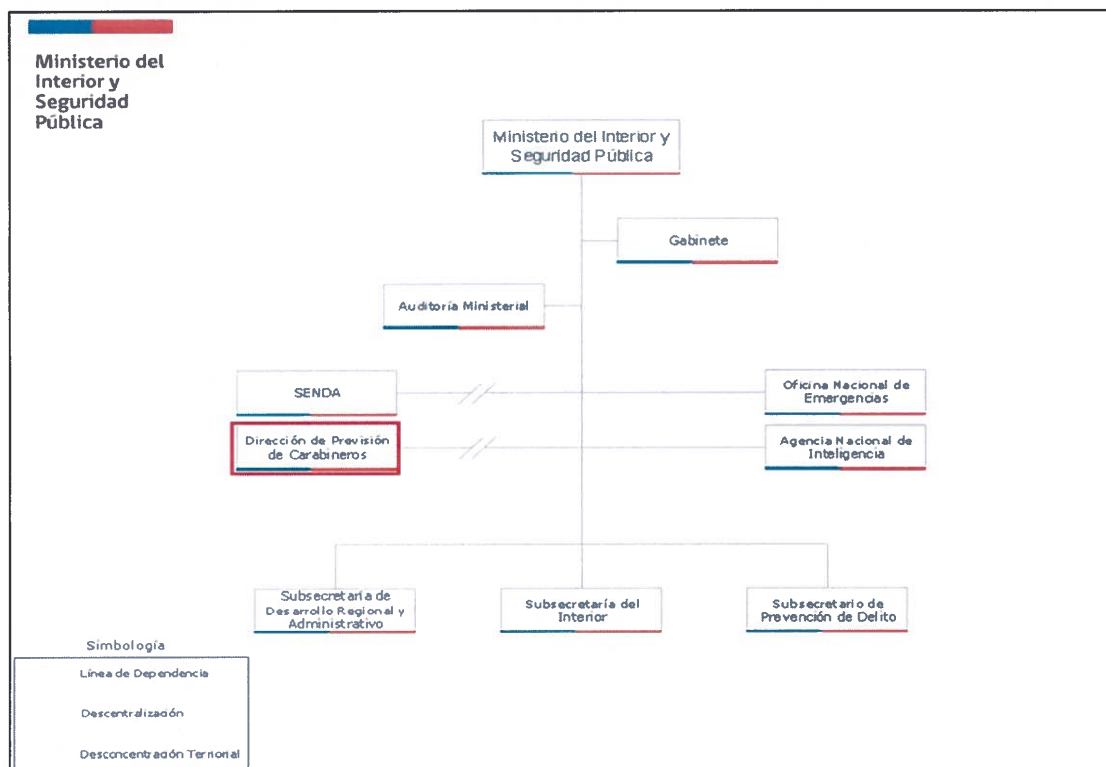
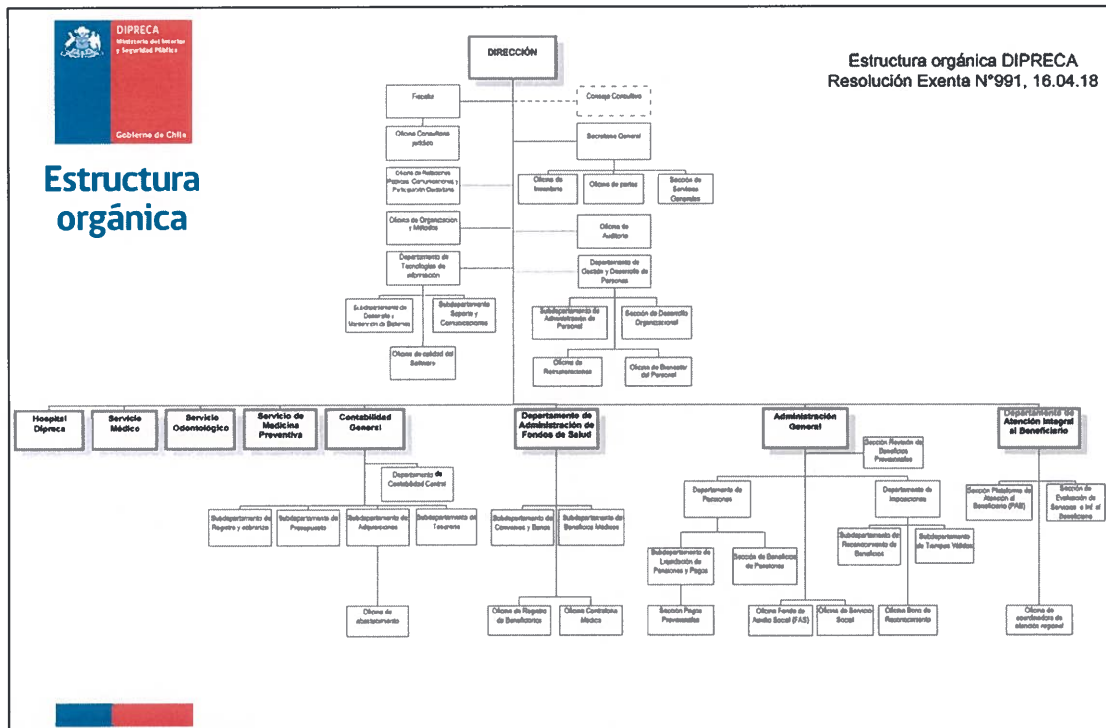
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
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 mejoras en los procesos y procedimientos internos.	1,2,3
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.	1,2,3
3	Aumentar la satisfacción de nuestros beneficiarios, incorporando sus requerimientos y necesidades de forma permanente en la entrega de servicios.	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 Ministerio3:



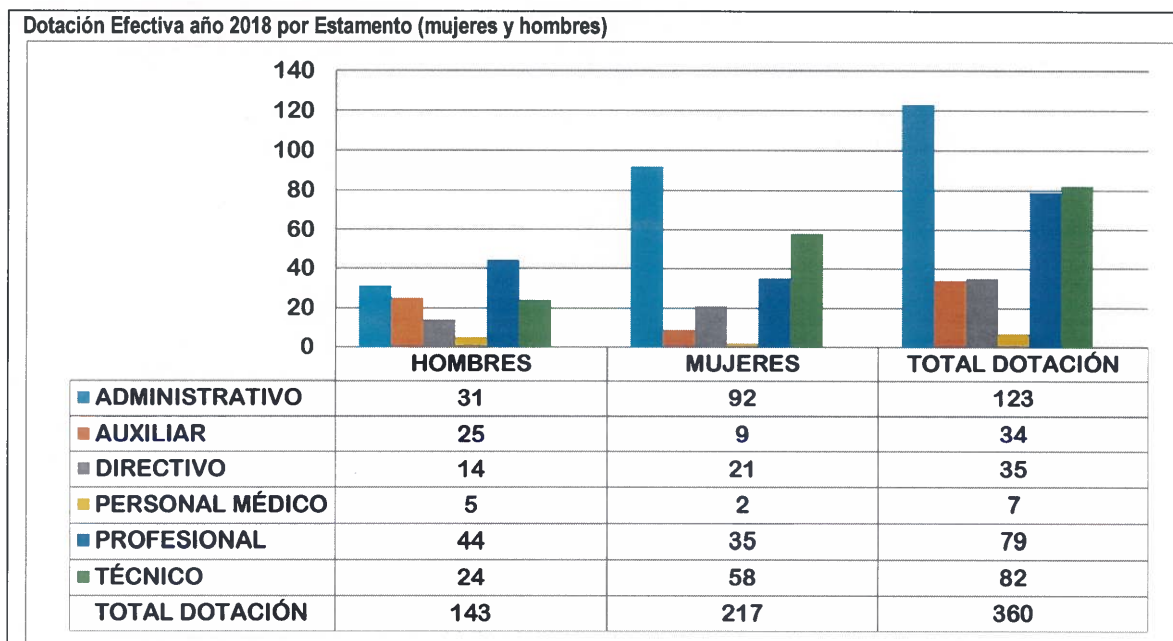
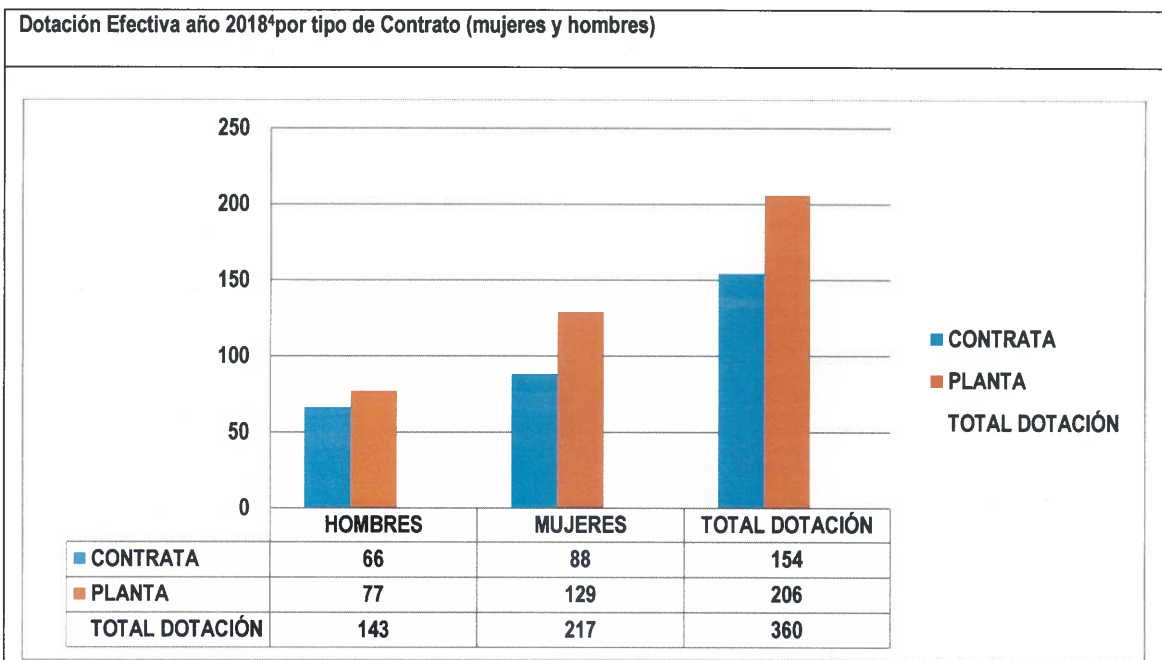
3. La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile depende funcionalmente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y presupuestariamente, dado su carácter previsional, al Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

**c) Principales Autoridades:**

Cargo	Nombre
Director del Servicio	Juan Hernández Rivera
Fiscal (S)	Pablo Pino Valenzuela
Director del Hospital DIPRECA (S)	Daniel Pérez Arraño
Administrador de Fondos de Salud (S)	Sergio Godoy Apablaza
Secretaria General (S)	Daniela Olate Riveros
Contador General (S)	Rodrigo Piaggio Bermúdez
Administrador General (S) (Administrador de Fondos de Pensiones)	José Monsó Peters
Jefa Departamento de Atención Integral al(la) Beneficiario(a)	Edith Toledo Fariás
Jefa (S) Departamento de Personal	Paulina Sesnic Salazar
Jefa Oficina de Organización y Métodos	Paulina Díaz Sotelo
Jefe Unidad de Auditoría Interna	Elizabeth Allendes Sepúlveda
Jefe Oficina de Relaciones Públicas	Daniel Morales Ponce de León
Jefe Departamento de Tecnologías de Información	Leonel Olivares Ibarra
Jefe (S) Servicio Odontológico	Rodrigo Ordenes Canales
Encargado del Servicio Médico	Juan Sierra Díaz
Jefe Servicio de Medicina Preventiva	Tucapel Vallejos Allende

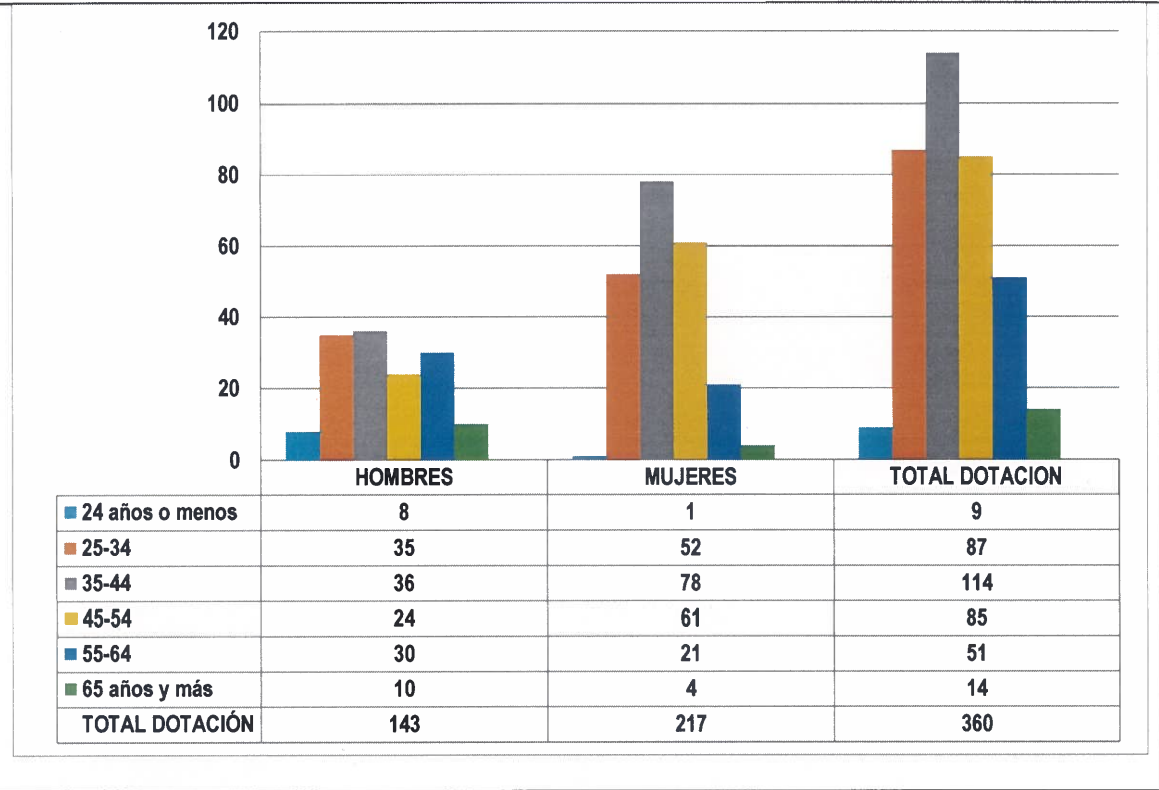
## Anexo 2: Recursos Humanos.

### a) Dotación de Personal



4. 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, jomales 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.

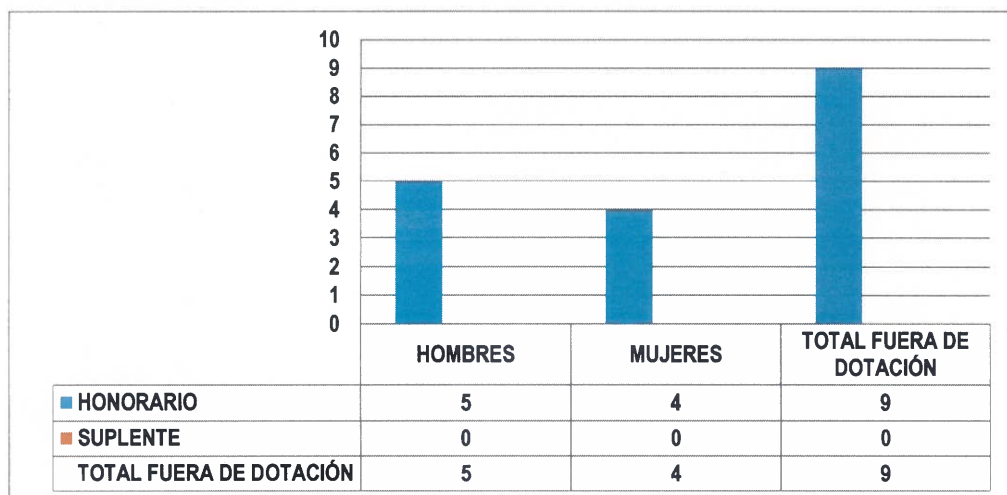
**Dotación Efectiva año 2018 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**



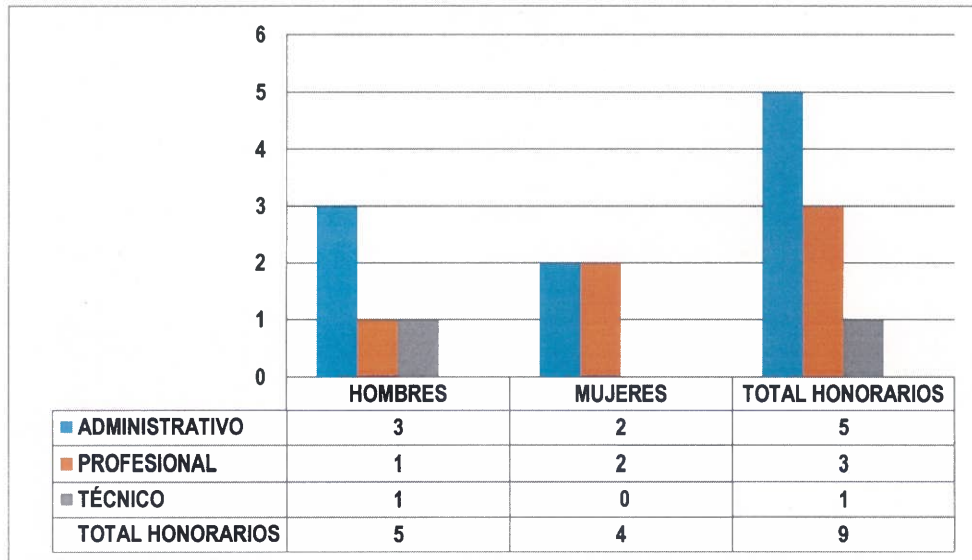


## b) Personal fuera de dotación

Personal fuera de dotación año 2018<sup>5</sup>, por tipo de contrato (mujeres y hombres)

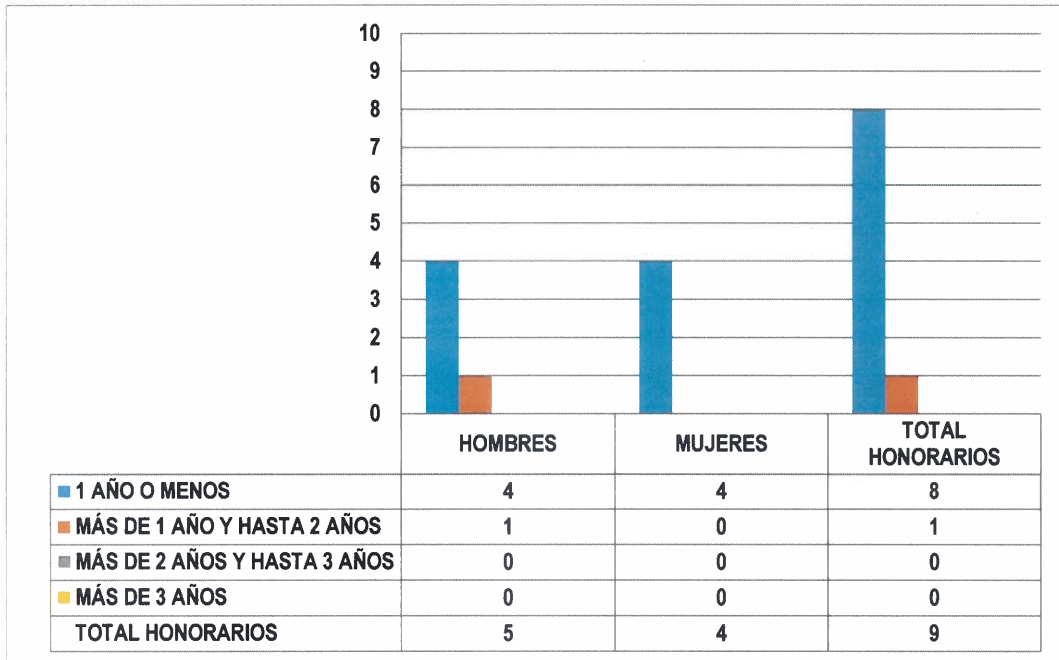


Personal a honorarios año 2018 según función desempeñada (mujeres y hombres)



5. 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 permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)**



## c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>6</sup>		Avance <sup>7</sup>	Notas
		2017	2018		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>8</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>9</sup>	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	100	69,4	69,4	
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	96,0	96,0	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
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	8,1	10,2	79,4	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	5,33	4,2	78,8	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0	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	100	
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	2,0	2,0	100	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,76	4,0	19,0	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	(N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)*100	93,75	100	93,6	

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

7. 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.

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

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

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>6</sup>		Avance <sup>7</sup>	Notas
		2017	2018		
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	7,86	5,6	71,2	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	0	0,0	100	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	64,1	97,2	151,6	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t})}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t}}$	7,08	21,5	303,7	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>10</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	5,0	6,7	134	
4.4 Porcentaje de becas <sup>11</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,0	0,0	100	
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,56	0,99	56,6	
• Licencias médicas de otro tipo <sup>12</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,2	0,37	54,1	

10. 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.

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

12. No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>6</sup>		Avance <sup>7</sup>	Notas
		2017	2018		
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	0,05	0,03	166,7	
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	2,38	2,27	95,4	
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>13</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	96,8	99,6	102,9	
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,96	0,33	34,4	
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,0	0	100	
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,0	0	100	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>14</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO	-	
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>15</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	SI	-	
<b>9. Regularización de Honorarios</b>					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	0	0	100	

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

14. 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.

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

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>6</sup>		Avance <sup>7</sup>	Notas
		2017	2018		
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	100	
9.3 Índice honorarios regularizables	(N° de personas a honorarios regularizables año t/N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	0	0	100	

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

Denominación	Cuadro 2 Ingresos y Gastos devengados año 2017 – 2018		Notas
	Monto Año 2017 M\$ <sup>16</sup>	Monto Año 2018 M\$	
<b>INGRESOS</b>	<b>837.912.095</b>	<b>862.242.194</b>	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	140.347.284	143.863.438	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	13.439.830	14.425.189	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	843.829	831.200	
INGRESOS DE OPERACIÓN	154.416	135.135	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	13.167.910	1.640.760	
APORTE FISCAL	607.737.251	637.988.867	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	2.585.773	3.330.000	
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	59.635.802	60.027.605	
<b>GASTOS</b>	<b>848.807.763</b>	<b>858.289.676</b>	
GASTOS EN PERSONAL	4.828.344	4.722.993	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.279.123	2.645.877	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	696.567.915	714.498.526	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	72.435.050	73.229.092	
OTROS GASTOS CORRIENTES	1.076.024	204.897	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	556.848	445.190	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	3.410.995	3.530.000	
PRÉSTAMOS	57.332.472	57.593.278	
SERVICIO DE LA DEUDA	9.320.992	1.419.823	
<b>RESULTADO</b>	<b>-10.895.668</b>	<b>3.952.518</b>	

16. La 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								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>17</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>18</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>19</sup> (M\$)	Notas <sup>20</sup>
<b>INGRESOS</b>				<b>843.164.946</b>	<b>859.569.920</b>	<b>862.242.194</b>	<b>-2.672.274</b>	
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	142.161.790	142.648.435	143.863.438	-1.215.003	
	01		Aportes del Empleador	194.795	12.099.125	11.990.343	108.782	
	02		Aportes del Trabajador	141.966.995	130.549.310	131.873.095	-1.323.785	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	13.235.327	13.983.554	14.425.189	-441.635	
	02		Del Gobierno Central	333.263	280.688	335.351	-54.663	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	333.263	280.688	335.351	-54.663	
	03		De Otras Entidades Públicas	12.902.064	13.702.866	14.089.838	-386.972	
		001	Fondo de Auxilio Social	12.496.038	13.526.846	13.916.722	-389.876	
		012	Comisión Revalorizadora de Pensiones	406.026	176.020	173.116	2.904	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	641.129	830.695	831.200	-505	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	142.873	136.856	135.135	1.721	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.295.638	1.679.545	1.640.760	38.785	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	5.776	5.765	4.997	768	
	99		Otros	1.289.862	1.673.780	1.635.763	38.017	
09			APORTE FISCAL	623.423.059	638.117.498	637.988.867	128.631	
	01		Libre	623.423.059	638.117.498	637.988.867	128.631	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	17	17		17	
	04		Mobiliario y Otros	17	17		17	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	3.416.580	3.330.000	3.330.000		
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	3.416.580	3.330.000	3.330.000		
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	58.848.533	58.843.320	60.027.605	-1.184.285	
	01		De Asistencia Social	6.474	1.261	1.260	1	
	05		Médicos	58.842.059	58.842.059	60.026.345	-1.184.286	
<b>GASTOS</b>				<b>843.215.786</b>	<b>860.950.583</b>	<b>858.289.676</b>	<b>2.660.907</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	4.702.634	4.823.168	4.722.993	100.175	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.291.777	2.843.213	2.645.877	197.336	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	698.970.406	714.810.791	714.498.526	312.265	
	01		Prestaciones Previsionales	656.852.963	672.741.238	675.001.391	-2.260.153	
		001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	648.433.621	659.300.000	662.184.948	-2.884.948	
		002	Bonificaciones	918.020	4.213.213	3.975.791	237.422	
		003	Bono de Reconocimiento	5.797.457	7.747.457	7.470.512	276.945	
		004	Desahucios e Indemnizaciones	158.818	158.663	158.663		
		006	Asignación por Muerte	1.149.319	1.148.199	1.123.432	24.767	
		008	Devolución de Imposiciones	395.728	173.706	88.045	85.661	
	02		Prestaciones de Asistencia Social	333.263	280.688	269.245	11.443	

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

18. Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2018.

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

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



		001	Asignación Familiar	333.263	280.688	269.245	11.443
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	41.784.180	41.788.865	39.227.890	2.560.975
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		4.685	4.685	
		002	Beneficios Médicos	41.784.180	41.784.180	39.223.205	2.560.975
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	73.292.495	73.893.776	73.229.092	664.684
	03		A Otras Entidades Públicas	73.292.495	73.893.776	73.229.092	664.684
		281	Fondo de Auxilio Social	12.496.038	13.526.846	13.526.846	
		282	Fondo Desahucio Mutualidad de Carabineros	97	97		97
		283	Aporte Medicina Preventiva	6.145.335	6.139.345	5.918.389	220.956
		284	Aporte Fondo de Desahucio Carabineros	644.020	541.288	503.908	37.380
		285	Aporte Hospital Dirección de Previsión de Carabineros	169.169	169.004	161.228	7.776
		286	Fondo Medicina Preventiva	8.275.974	8.023.751	8.023.752	-1
		287	Hospital de Carabineros	10.000.822	9.991.075	9.984.347	6.728
		288	Fondo Hospital Dirección de Previsión de Carabineros	20.124.567	20.170.446	20.162.961	7.485
		289	Comisión Revalorizadora de Pensiones	13.573.705	13.560.475	13.560.474	1
		290	Aporte Fondo Desahucio Policía de Investigaciones	644.020	553.889	553.890	-1
		291	Fondos Servicio Odontológico	1.218.748	1.217.560	833.297	384.263
26			OTROS GASTOS CORRIENTES		244.157	204.897	39.260
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		244.157	204.897	39.260
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	480.241	534.322	445.190	89.132
	03		Vehículos	55.613	22.635	22.635	
	04		Mobiliario y Otros		7.603	7.585	18
	05		Máquinas y Equipos	32.658	52.075	47.913	4.162
	07		Programas Informáticos	391.970	452.009	367.057	84.952
30			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	3.539.700	3.532.800	3.530.000	2.800
	01		Compra de Títulos y Valores	3.539.700	3.532.800	3.530.000	2.800
32			PRÉSTAMOS	58.848.533	58.848.533	57.593.278	1.255.255
	01		De Asistencia Social	6.474	6.474		6.474
	05		Médicos	58.842.059	58.842.059	57.593.278	1.248.781
34			SERVICIO DE LA DEUDA	90.000	1.419.823	1.419.823	
	07		Deuda Flotante	90.000	1.419.823	1.419.823	
			<b>RESULTADO</b>	<b>-50.840</b>	<b>-1.380.663</b>	<b>3.952.518</b>	<b>-5.333.181</b>

c) Indicadores Financieros:

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>21</sup>			Avance <sup>22</sup>	Notas
			2016	2017	2018	2018/ 2017	
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>23</sup> )	%	92,4	98	97,70	99,7	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	101,36	83	98,2	118,3	
	[IP percibidos / IP devengados]	%	100	100	100	100	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	91	118	101,8	86,3	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	1375	1819,9	2839,6	156	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	1375	1819,9	2839,6	156	

d) Fuente y Uso de Fondos:

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2018 <sup>24</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		<b>13.532.658</b>	<b>9.102.931</b>	<b>22.635.589</b>
<b>Carteras Netas</b>			<b>-6.152.821</b>	<b>-6.152.821</b>
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		6.152.821	-6.152.821
<b>Disponibilidad Neta</b>		<b>9.958.335</b>	<b>4.134.342</b>	<b>14.092.677</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	9.958.335	4.134.342	14.092.677
<b>Extrapresupuestario Neto</b>		<b>3.574.323</b>	<b>11.121.410</b>	<b>14.695.733</b>
114	Anticipos y Aplicación de Fondos	18.094.330	19.178.555	37.272.885
214	Depósitos de Terceros	-13.234.341	-8.057.145	-21.291.486
216	Ajustes a Disponibilidades	-1.285.666		-1.285.666

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

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

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

24. Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

**e) Cumplimiento Compromisos Programáticos:**

Cuadro 6 Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2018				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
NO APLICA				

**f) Transferencias<sup>25</sup>:**

Cuadro 7 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2018 <sup>26</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2018 <sup>27</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>28</sup>	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	-	-	-	-	
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES					
PÚBLICAS					
Gastos en Personal	73.292.495	73.893.776	73.229.091	664.685	
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>29</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>73.292.495</b>	<b>73.893.776</b>	<b>73.229.091</b>	<b>664.685</b>	

**g) Inversiones<sup>30</sup>:**

Cuadro 8 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2018							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>31</sup>	Ejecución Acumulada al año 2018 <sup>32</sup>	% Avance al Año 2017	Presupuesto Final Año 2018 <sup>33</sup>	Ejecución Año 2018 <sup>34</sup>	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
NO APLICA							

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

26. Corresponde al aprobado en el Congreso.

27. Corresponde al vigente al 31.12.2018.

28. Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

29. Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

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

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

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

33. Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2018.

34. 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:

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo				Meta	Porcentaje de Logro <sup>35</sup>
				2015	2016	2017	2018	2018	

Pensiones - Asignación Familiar	Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar realizadas durante el año t.	(Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares año t/N° de solicitudes de Asignaciones Familiares año t)	días	8.81 (5798.00 /658.00)	8.34 (4388.00 /526.00)	7.93 (4830.00 /609.00)	8,27 (5481.00/663.00)	8,00 (4800.00/600.00)	96,7
	Enfoque de Género: No								

Pensiones	Tiempo promedio tramitación primer pago montepío durante el año t	(Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada montepío año t /Total de montepíos tramitados año t)	días	12.10 (8492.00 /702.00)	10.80 (6482.00 /600.00)	9.92 (6852.00 /691.00)	9,09 (5490.00/604.00)	10.50 (6825.00/650.00)	100
	Enfoque de Género: No								

35. 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 "Porcentaje de Logro por Servicio" 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%.

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo				Meta	Porcentaje de Logro 2018
				2015	2016	2017	2018	2018	

Pensiones	Porcentaje de primer pago de pensiones tramitados en un plazo máximo de 10 días durante el año t	(Nº 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	%	82.91 (1169.00 / 1410.00) * 100	82.94 (1123.00 / 1354.00) * 100	84.07 (1599.00 / 1902.00) * 100	84.13 (1961.00 / 2331.00)	84 (1512.00 / 800.00)	100
	Enfoque de Género: No								

Salud	Porcentaje de recuperación de préstamos médicos durante el año t	(Monto total de préstamos médicos recuperados en el año t / Monto total de préstamos médicos por cobrar en el año t) * 100	%	39.50 (14528897816 / 36779188269.00) * 100	34.58 (14858887899 / 42965421228.00) * 100	62.82 (59232474867 / 94283625166.00) * 100	53.93 (60026107 / 118.00)	55.80 (50000000 / 89.00)	96,6
	Enfoque de Género: No								

**Resultado Global Año 2018: 98,3%**

## **Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2015 – 2018.**

No existen compromisos de gobierno asignados a la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile para el período comprendido entre los años el período 2015-2018.

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

El servicio no presenta evaluaciones Institucionales y de programas públicos que se hayan desarrollado dentro del período 2015 – 2018.

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018.

### IDENTIFICACIÓN

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

### 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%	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	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 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%	No aplica	10.00%	No aplica	No aplica
	<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>96.67%</b>	<b>12</b>	<b>0</b>

**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 primer pago de pensiones tramitados en un plazo máximo de 10 días durante el año t	84,00	84,13	100,15	No	10,00	10,00
2	Porcentaje de recuperación de préstamos médicos durante el año t	55,80	53,93	96,65	No	10,00	10,00
3	Tiempo promedio tramitación primer pago montepío durante el año t	10,50	9,09	115,51	No	20,00	20,00
4	Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar realizadas durante el año t.	8,00	8,27	96,74	No	20,00	20,00
	<b>Total:</b>					<b>60.00</b>	<b>60.00</b>

**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.	7	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	18	Si
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	4,4	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.	0,71	No
6	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	34,62	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.	49	Si
9	Índice de eficiencia energética.	51,83	Si

Gasto en Personal por concepto de incentivo institucional:

- Monto total estimado a pagar en 2019: \$228.979745
- Monto a gastar en promedio por persona: \$ 636.055
- Porcentaje del gasto total en subtítulo 21: 4,74%
- Total gasto en personal: \$ 4.830.473.000

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018.

- Año 2015:

Cuadro 13				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2015				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>36</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>37</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>38</sup>
Departamento de Personal	37	3	97%	8%
Contabilidad General	68	7	90%	8%
Asesorías (OYM, RRPP, Fiscalía, Dirección y Auditoría)	47	4	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	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%

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

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

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

- Año 2016:

Cuadro 14				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>39</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>40</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>41</sup>
Departamento de Personal	34	3	100%	8%
Contabilidad General	42	3	100%	8%
Asesorías (OYM, RRPP, Fiscalía, Dirección y Auditoría)	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%
Secretaría 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%

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

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

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

- Año 2017:

Cuadro 15				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2017				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>42</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>43</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>44</sup>
Departamento de Personal	34	3	100%	8%
Contabilidad General	42	3	100%	8%
Asesorías (OYM, RRPP, Fiscalía, Dirección y Auditoría)	42	4	100%	8%
Departamento de Atención Integral al (la) Beneficiario(a)	118	3	100%	8%
Administrador de Fondos de Salud	47	5	98%	8%
Administración General	71	4	100%	8%
Secretaría General	21	4	100%	8%
Servicio Médico	96	3	100%	8%
Servicio Odontológico	73	3	100%	8%
Servicio de Medicina Preventiva	19	3	100%	8%
Departamento Tecnología de la Información	13	3	100%	8%
Hospital DIPRECA	1.437	6	100%	8%

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

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

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

- Año 2018:

Cuadro 16				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2018				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>45</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>46</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>47</sup>
Departamento de Personal	33	3	95%	8%
Contabilidad General	44	4	98,8%	8%
Asesorías (OYM, RRPP, Fiscalía, Dirección y Auditoría)	41	4	100%	8%
Departamento de Atención Integral al (la) Beneficiario(a)	76	3	95%	8%
Administrador de Fondos de Salud	44	3	95,6%	8%
Administración General	66	4	100%	8%
Secretaría General	30	3	96,3%	8%
Servicio Médico	101	3	100%	8%
Servicio Odontológico	70	3	100%	8%
Servicio de Medicina Preventiva	17	3	100%	8%
Departamento Tecnología de la Información	15	3	90%	8%
Hospital DIPRECA	1415	6	96,67%	8%

Gasto en Personal por concepto de incentivo colectivo:

- Monto total estimado a pagar en 2018: \$209.061.324
- Monto a gastar en promedio por persona: \$592.932
- Porcentaje del gasto total en subtítulo 21: 4,32%
- Total gasto en personal: \$4.830.473.000

45. Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 14 de Septiembre de 2018.

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

47. 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.**

### **Resultados de la Implementación de las medidas de género comprometidas, año 2015:**

#### **1. Diseño e implementación del plan de difusión de información previsional/salud/asistencias con enfoque de género.**

Se desarrolló un plan comunicacional en el que se abordaron temas de género incluyendo lenguaje no sexista para la información difundida en folletería, revistas, afiches, canal de Televisión y eventos para beneficiarios(as). Además, se diseñó un proyecto con el objetivo de entregar herramientas jurídicas, sociales y psicológicas a personas que tengan la representación transitoria de imponentes que se encuentren en proceso de interdicción por demencia o incapacidad severa, para así alivianar la sobre carga del/la cuidador/a, contribuyendo a la mejora en la calidad de los cuidados a los y las pensionados/as y montepiados/as de DIPRECA de la región Metropolitana.

#### **2. Diseño de proyecto intervención social con enfoque de género**

Se realizó el proyecto "Enriqueciendo la calidad de vida del cuidador(a) del adulto mayor con dependencia, desde una perspectiva de género", proyecto que tiene como base la capacitación de las/los cuidadoras (es).

#### **3. Incluir en el diseño de los instrumentos de medición y de participación ciudadana la variable género, a fin de identificar brechas, barreras e inequidades existentes, a objeto de desarrollar proyectos de mejoramiento**

Para dar cumplimiento a esta meta se realizó el Anuario Estadístico Institucional, en base a los siguientes datos desagregados por género:

- a) Atenciones de Salud otorgadas en Servicio Médico.
- b) Atenciones Dentales otorgadas en Servicio Dental.
- c) Exámenes Preventivos efectuados por el Servicio de Medicina Preventiva.
- d) Número y Monto de Préstamos otorgados por el Fondo de Auxilio Social.
- e) Número de Casos Ingresados a la Ficha Social por el Servicio de Asistencia Social.
- f) Número de Consultas Atendidas por el Servicio de Asistencia Jurídica.
- g) Número de Personas Atendidas en la Plataforma detención Presencial de Santiago y regiones.

#### **4. Incorporar enfoque de género en el proyecto "Estudio de Percepción y Grado de Satisfacción de los(as) Beneficiarios(as) de la Institución del año 2015", en el diseño del instrumento de medición y en el análisis de datos recopilados.**

La encuesta de satisfacción tuvo como principal objetivo evaluar la percepción y nivel de satisfacción de los beneficiarios/as de DIPRECA respecto de los productos y servicios entregados a través de las

plataformas habilitadas para su atención, incorporando en los cuestionarios la desagregación por sexo, lo cual permite identificar las diferentes necesidades de los hombres y mujeres con respecto a los productos y servicios Institucionales.

**5. Diseñar indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género que corresponda.**

Se realizó el diagnóstico de género, identificando las principales inequidades, brechas y barreras, lo anterior se tuvo en consideración al momento de elaborar la propuesta de indicadores a evaluar con enfoque de género, lo que permitirá una mejor análisis de la población beneficiaria y sus necesidades.

**Resultados de la Implementación de las medidas de género comprometidas, año 2016:**

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

El diagnóstico actualizado incluye definiciones estratégicas, productos, caracterización de la población (cualitativa y cuantitativa) y descripción de los sistemas de información, todos con análisis de género. De la misma forma se incluye el plan 2016 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.

**2. Medir indicador (es) diseñados en el año 2015.**

**2.1. Porcentaje de contenido informativo desarrollado con enfoque de Género.**

De las revistas publicadas (4) durante el año 2016, 3 de ellas tienen en su contenido enfoque de género y productos estratégicos Institucionales. Lo anterior permite medir el avance del indicador en un 75%, lo cual se enmarca en el cumplimiento del compromiso adquirido, equivalente a un 50%.

**2.2. Porcentaje de cuidadores /as instruidas /os en administración o cuidados de personas con incapacidad.**

Como resultado de los talleres ejecutados (4), de un universo de 80 personas se capacitaron a 53 de ellas, equivalente al 66,25%.

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

La medida no fue cumplida en un 100% debido a que no se realizó la encuesta de satisfacción, ya que se priorizó la realización de los planes de acción derivados de las variables evaluadas con menor nota por los beneficiarios/as obtenida de los resultados de la encuesta del año 2015, priorizando la ejecución de estos planes en el año 2016, comprometiendo la realización de una nueva encuesta para el año 2017. No obstante lo anterior se presentaron avances en:

- **Sistema de administrador de fila:**



Corresponde a una aplicación tecnológica, cuyo objetivo es distribuir de manera eficiente las atenciones presenciales que se realizan en las plataformas de atención, con cobertura de nivel nacional y control central. Dicho sistema, asociado a una base de datos interna, identifica mediante el RUT las personas beneficiarias de DIPRECA y asigna un módulo de atención según temática a consultar en orden de preferencia y disponibilidad de espacio de atención propiamente tal. Si bien el sistema incorpora registro de personas usuarias por RUT, no se entrega el dato de desagregación por sexo, el que aun cuando no es posible su ingreso mediante inclusión de la variable sexo en el tótem de entrega de número, si es posible su diferenciación mediante cruces internos de información. Por lo tanto, la unidad encargada realizó la desagregación por sexo de los datos de atención.

- **Resultados de la encuesta de satisfacción:**

Se realizó un análisis de género de los resultados de la encuesta del año 2015, en el tercer trimestre del año 2016, con el equipo de género de DIPRECA, en conjunto con las personas dueñas de proceso de entrega de productos estratégicos, para efectos de aumentar la objetividad en la comprensión de los datos por analizar.

#### **4. Capacitación a funcionarias/os**

Durante el año 2016, 15 funcionarios/as de la Institución fueron capacitados en el curso "Incorporación del Enfoque de Género en las Políticas Públicas" impartido en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), con un total de 16 horas de capacitación. El objetivo principal del curso es entregar a funcionarios(as) públicos conocimientos teóricos y prácticos sobre el control de gestión, desarrollando un pensamiento reflexivo sobre materias de igualdad y la importancia para desarrollar acciones en la administración pública.

#### **5. Porcentaje de usuarias que acceden al préstamo sin presentación de avales, respecto del total de montepiadas con informe Social de vulnerabilidad**

El trabajo realizado durante el año 2016 permitió el pronunciamientos por parte de la Fiscalía Institucional relativa a reemplazar la figura de avales para aquellos casos de montepiadas(os) que requieran la adquisición de elementos coadyuvantes a las funciones vitales mediante un préstamo médico. Al respecto, la Fiscalía Institucional flexibiliza el criterio de presentación de avales omitiendo esta figura y reemplazándola por informe de vulnerabilidad emitido por parte del área de Servicio Social. Cabe destacar que el indicador no presenta datos asociados, dado que en el año 2016 no existió demanda espontánea con respecto a este tipo de préstamo por parte de las montepiadas (os) en estado de vulnerabilidad social o abandonados sin red familiar. No obstante, esta acción dentro del programa de trabajo, permite disminuir la barrera de género detectada y así medirlo cuando se generen las solicitudes en este ámbito.

### **Resultados de la Implementación de las medidas de género comprometidas, año 2017:**

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

Se realizó el diagnóstico 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 2019 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.

## **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 del año 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 año 2017 contempla información integral realizando un vínculo entre salud y bienestar dirigido a toda la población beneficiaria.

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.

### **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 realizó 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 proyecto nace del diagnóstico de una necesidad de parte de nuestros usuarios/as de Servicio Social recíproca, 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 muchas 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, 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(es) 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 de la Jefatura de la Oficina de Servicio Social.

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

#### **3.1. 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. Con el objetivo de optimizar la 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.

#### **3.2. 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. De las 9 propuestas de mejora, durante el año 2017 se trabajaron las siguientes:

- 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 beneficiaria, bien podría focalizarse un programa de acercamiento al sitio virtual considerando esta población.
- 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.
- 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.

### **3.3. Análisis de género de las estadísticas Institucionales, no generan planes de mejora respecto de brechas detectadas.**

Derivado de las estadísticas Institucionales se establece un diagnóstico actualizado por cada producto estratégico, el cual permite visibilizar el quehacer de cada unidad y los posibles 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 evidencian los desafíos para el año 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 especializada en género.**

El 12 de julio del año 2017, mediante acta de reunión del Comité Bipartito Institucional, se aprobó la propuesta de capacitación asociada al PMG Género, el cual consiste en un Diplomado en Género y Políticas Públicas para 2 funcionarios/as

Al 31 de diciembre del año 2017, las dos funcionarias del equipo de género finalizaron el Diplomado anteriormente señalado.

### **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 del año 2017 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 del año 2017 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 últimas fueron impartidas por María José Vega, docente de FLACSO quien logró establecer un espacio de participación más activa

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

## **5. Charlas socio-previsionales con los departamentos técnicos de Carabineros, Gendarmería, PDI y DIPRECA.**

La primera charla se desarrolló el día 14 del mes de junio del año 2017, siendo el Departamento de Pensiones reciproca la primera unidad participante. La segunda charla se desarrolló el 26 de julio del año 2017, siendo direccionado a las unidades de Bienestar, Personal, Servicio Social y Pensiones de Gendarmería. La tercera charla, se ejecutó el día 6 de septiembre del año 2017, en aquella ocasión se invitó al Departamento de Pensiones y Bienestar de la Policía de Investigaciones de Chile. La cuarta charla, se ejecutó el día 06 de octubre del año 2017, en esa ocasión se invitó al Departamento de Pensiones de Carabineros.

### **Medición de la actividad**

Indicador: Realización de Charlas de educación previsional

Fórmula: (Número de actividades ejecutadas / 4 actividades programadas) \* 100

Reemplazo: (4 charlas ejecutadas / 4 charlas programadas) \* 100 = 100 % de avance.

Las actividades realizadas permiten al equipo de Servicio Social reciproca, ampliar la visión y estructura de trabajo interno hacia una mirada de trabajo colaborativo con las otras instituciones, que si bien no tienen la misma población beneficiaria, de alguna manera se comparte el espíritu de protección desde una mirada integral, es decir, no solo en el aspecto de asistencia sino también en temáticas ligadas al bienestar de las personas.

### **Resultados de la Implementación de las medidas de género comprometidas, año 2018:**

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

Se actualiza el diagnóstico de género realizado el año 2017, teniendo en consideración los objetivos estratégicos de la Institución y se han visibilizado las inequidades, brechas y barreras además de incorporar la variable de género en aquellos procesos donde no existía la desagregación por sexo, como tampoco un análisis desde la perspectiva de género. Las principales actividades realizadas en el año están relacionadas con iniciativas a trabajar junto a los productos estratégicos Institucionales, entre ellos pensiones, salud, servicio jurídico y asistencia financiera y social.

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

##### **i. Porcentaje de contenido informativo desarrollado con enfoque de Género:**

La Dirección de Previsión de Carabinero de Chile diseña y difunde información mediante distintos tipos de medios de comunicación, entre ellos se destaca una revista cuatrimestral de circulación nacional con distintos temas de gestión, entrega de productos, percepción de calidad del servicio; y además de folletería relativa a trámites de solicitudes de beneficios, productos, cambios legislativos, etc.

El compromiso establecido en el plan de trabajo de género del año 2018, corresponde por una parte a la incorporación de contenido de género en la folletería y revistas Institucionales difundidas, y la creación de un comité, para la validación del enfoque de género de los canales de difusión Institucional. Este comité, se encuentra activo y participando, en conjunto con el área de relaciones públicas, en la revisión de las revistas emitidas desde agosto del año 2018 en adelante.

Respecto al contenido de género en las revistas Institucionales, se realizaron cuatro publicaciones en el año de manera trimestral, en este sentido, en el número difundido en el mes de marzo, la revista abordó en detalle los programas de salud entregados por la Institución, desde el punto de vista de género se utilizó lenguaje no sexista e inclusivo fomentando la participación de mujeres y hombres en este ámbito tan relevante de la vida biopsicosocial. La publicación correspondiente al mes de Junio aborda como tema relevante, desde la perspectiva de género, la capacitación en alfabetización digital que beneficiaría a varones y mujeres, lo que impacta de forma positiva a las adultos y adultas mayores principalmente al entregarles mayor autonomía en los trámites realizados de manera online. Respecto a la revista del mes de septiembre, se aborda el tema de las cuidadoras de adultos(as) mayores y personas con discapacidad, invitando a los varones y al grupo familiar a asumir con responsabilidad este tema. Finalmente, en la revista publicada en el mes de diciembre del año 2018 se realizó una publicación de crianza compartida y la importancia de inculcar a los niños la perspectiva de género, enfocándose en que hombres y mujeres deben ser valorados sin distinción, compartir roles, fomentando la tolerancia y la inclusión.

#### **Respecto al cálculo de la formula se indica:**

(N° de informativos de Pensiones, Salud o asistencias con enfoque de Género en el año 2018 (\*)/ Numero de Informativos desarrollados el año 2018) \* 100

$$(4/4) * 100 = 100\%$$

(\*) Asimismo, si bien no se comprometió formalmente otro tipo de campañas con contenido de género, se adhirió a la campaña "No lo dejes pasar" y en contra de la violencia hacia la mujer, lo que se considera un aporte informativo desde el punto de vista de género.

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

- i. Para el sistema de administración de fila de las plataformas de atención directa de DIPRECA, hasta el año 2017 se obtenían los datos desagregados por sexo de manera manual, sin embargo, en el año 2018 se automatiza este proceso haciéndolo más eficiente.

Se ha incorporado la variable tipo de consulta en el sistema de administración de fila de la plataforma de atención directa de DIPRECA.

En ese marco el Departamento de Atención Integral al Beneficiario(a), ha entregado información cuantitativa mediante el denominado "Informe de atenciones presenciales a nivel nacional agrupadas por género enero a diciembre del año 2018". Desde el punto de vista cualitativo, se elabora un documento denominado "Informe de atenciones desagregadas por sexo".

- ii. Con respecto a las estadísticas Institucionales podemos afirmar que se cuenta con información estadística de los productos estratégicos desagregados por sexo y tipo de consulta, por lo que en el año 2018 cada una de las áreas vinculadas a la entrega de estos productos, realizó un

plan de mejora considerando el anuario estadístico del año 2017 emitido por la Oficina de Organización y Métodos, a fin de disminuir las inequidades, brechas y barreras detectadas.

#### 4. Capacitación a funcionarias(os)

i. Capacitación a funcionarias(os):

La capacitación especializada se refiere a la realización de un programa de capacitaciones que abarque las materias de género en las políticas públicas, planificación y diseño de indicadores de género en la Institución. Para lo anterior se financia un curso especializado en género para 7 trabajadores (6 perteneciente al equipo de género institucional y 1 perteneciente al Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas).

Respecto a la fórmula de cálculo es factible señalar:

**Fórmula de Cálculo:**

$$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios(as) con capacitación específica en género}}{\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios/as responsables del PMG género.}} \right) * 100$$

$$(6/6)*100= 100\%$$

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

Durante el segundo semestre del año 2018, se realizaron capacitaciones en materias de género a funcionarios y funcionarias del Servicio, las cuales fueron ejecutadas por el equipo de género de DIPRECA. En dicha capacitación, participaron principalmente funcionarias/os del edificio sede, de distintas realidades contractuales. Si bien el curso no se encontraba incluido en el programa anual de capacitación, sí se registra en el sistema SISPUBLI, lo que significa que se registró en la hoja de capacitaciones de los funcionarios/as.

Respecto de la fórmula de cálculo:

**Fórmula de Cálculo:**

$$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios/as con capacitación en género entre el año 2014 y el año 2018}}{\text{dotación efectiva al 31 de diciembre del año t}} \right) * 100$$

$$(29/574)*100= 5,05\%$$

#### 5. Indicadores de desempeño y actividades estratégicas que midan inequidades, brechas y barreras.

i. Charlas socio-previsionales o agrupaciones informales vinculadas a la población beneficiaria de la Institución:

Dentro del plan de trabajo del año 2018, se realizaron 5 charlas socio-previsionales a las agrupaciones informales vinculadas a la Institución, donde se presentaron los beneficios y/o exclusiones para la población beneficiaria adscrita al régimen DIPRECA, con énfasis en las cargas familiares, quienes comprenden la población más vulnerable. El objetivo de dichas

charlas fue entregar información relacionada a solicitar y percibir el beneficio de la pensión de montepío otorgado por DIPRECA. Durante el mes de diciembre se realizaron las charlas programadas a las siguientes entidades:

- Club Adulto/a Mayor Recreativo del Deporte DIPRECA.
  - Fecha realización de la charla: 10 de diciembre del año 2018.
- Circulo FACAINGENCHI (Gremial Chilena de pensionados/as de las FF.AA y Orden y seguridad).
  - Fecha de realización de la charla: 12 de diciembre del año 2018.
- Grupo adulto/a Mayor Servicio Médico DIPRECA.
  - Fecha de realización de la charla: 13 de diciembre del año 2018.
- Club adultos/as mayores DIPRECA.
  - Fecha de realización de la charla: 17 de diciembre del año 2018.
- Corporación del Adulto/a Mayor DIPRECA.
  - Fecha de realización de la charla: 19 de diciembre del año 2018.

Se logró capacitar a un total de 79 personas, en su mayoría mujeres, cónyuges y montepiadas por viudez o por hija soltera.

- ii. Diseño de un programa de preparación para el retiro, derivado de los datos obtenidos en las charlas socio-previsionales ejecutadas el año 2017:

En base a los datos obtenidos en la marco de la realización de 4 charlas socio-previsionales ejecutadas el año 2017 con las unidades técnicas de la Policía de Investigaciones, Gendarmería y Carabineros de Chile, se reconoce la inexistencia de un programa que esté vinculado a la preparación para el retiro de los(las) imponentes activos(as) de cada repartición, por ello durante el año 2018 se trabajó en el diseño de dicho programa el cual fue informado vía comunicación interna a la Dirección del Servicio, con el fin de ejecutar dicha propuesta durante el año 2019, a fin de garantizar decisiones asertivas por parte de la población beneficiaria, quienes dejan de percibir beneficios al momento de cambiar su calidad como imponentes activos a pasivos (pensionados/as).

#### **Descentralización / desconcentración 2015 - 2018.**

El Servicio no presenta medidas de descentralización y desconcentración para el período comprendido entre los años 2015 y 2018.



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

El Servicio no tiene proyectos de ley en tramitación en el congreso nacional en el periodo 2015-2019.

## **Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2015- 2019.**

El Servicio no tiene leyes promulgadas en el período 2015-2019.

## **Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2015 – 2018.**

No se ha distinguido con premios o reconocimientos a la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, en el período comprendido entre los años 2015 – 2018.

