



Balance de Gestión Integral

Año 2019

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Dirección de Previsión de Carabineros de Chile

Índice

1	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
2	Resumen Ejecutivo Servicio	6
3	Resultados de la Gestión año 2019	8
	3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio	
	3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	
4	Desafíos para el período de Gobierno	25
Anexo 1	Identificación de la Institución	27
Anexo 2	Recursos Humanos	
Anexo 3	Recursos Financieros	
Anexo 4	Indicadores de Desempeño año 2017 - 2019	32
Anexo 5	Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	34
Anexo 6	Evaluaciones	35
Anexo 7	Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019	36
Anexo 8	Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022	38
Anexo 9	Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022	40
Anexo 10	Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019	43
Anexo 11	Premios y Reconocimientos	44

1 Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio 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. Sus ejes principales son la promoción de políticas públicas orientadas a la creación de empleos de calidad, con un fuerte enfoque en la inclusión, la previsión y la seguridad social, que garanticen los derechos de los trabajadores y que contribuyan al crecimiento del país.

Este Ministerio cuenta con 7.963 funcionarios/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 2019 fue de M\$ 7.768.529.320.- y les permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

La Subsecretaría del Trabajo logró que se aprobaran importantes leyes en la mejora y protección de los derechos de los trabajadores(as), tales como la modificación de las normas para la incorporación de los trabajadores independientes a los regímenes de protección social; la incorporación en el Código del Trabajo del contrato de los teleoperadores; el establecimiento de medidas de protección a la lactancia materna; el establecimiento de una jornada parcial alternativa para estudiantes trabajadores y; la mejora y establecimiento de nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias.

Por otra parte, en virtud de la ley N° 20.940 que moderniza el sistema de relaciones laborales, mediante el Fondo de Formación Sindical y Relaciones Laborales Colaborativas (FFSRLC) se capacitó a 2.668 personas, entre dirigentes/as sindicales, trabajadores/as, empleadores, dueños y trabajadores/as de micro y pequeñas empresas, con un presupuesto total de M\$ 1.024.755. Asimismo, a través del programa Diálogo Social se llevaron a cabo 21 mesas con 35 organizaciones sindicales, con una ejecución de M\$ 222.250. Así como también, el programa Inversión en la Comunidad (Proempleo) tuvo una ejecución de M\$ 88.286.091.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, se agregaron nuevos centros al sistema, lo que permitió aumentar la cobertura del catálogo a un 50,3%, compuesto por un total de 942 perfiles. Adicionalmente, se desarrollaron y culminaron ocho proyectos de competencias laborales para el poblamiento del marco de cualificaciones y el desarrollo de rutas formativo-laborales.

La Subsecretaría de Previsión Social, por intermedio de su producto estratégico de educación previsional, implementó el XIII Concurso del Fondo para la Educación Previsional, mediante el cual se financiaron a 22 proyectos del ámbito de formación y difusión, con un presupuesto ejecutado de M\$1.847.382, alcanzando una cobertura de 6.207 beneficiarios directos de los proyectos de formación y de 9.124.057 beneficiarios indirectos de los proyectos de difusión.

La Dirección del Trabajo logró gestionar la conciliación total o parcial de 60.167 solicitudes, correspondiente a un 35% del total de requerimientos de conciliación individual. Por otra parte, desarrolló un total de 83.220 fiscalizaciones en terreno, que requirió un presupuesto que superó los M\$ 20.000.000. En el ámbito de la capacitación, capacitó a 8.586 personas en materia sindical, de las cuales el 37% fueron mujeres. Y, en materia de atención presencial, el Servicio resolvió los requerimientos de 1.461.748 personas en las Inspecciones del Trabajo a nivel nacional.

Por intermedio de la Dirección General del Crédito Prendario, se logró beneficiar a más de 150 mil familias a nivel nacional con la entrega de créditos pignoratícios o préstamos, equivalentes a más de 36 mil millones de

pesos, permitiéndoles a las usuarias y usuarios acceder a un valor del gramo de oro que llegó hasta los \$ 11.500.- en el último trimestre del año.

A través de los productos estratégicos del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se entregó cobertura a más de 1 millón y medio de personas a nivel nacional entre los distintos programas de capacitación y de empleo, con una inversión superior a los M\$ 789.000.000.-

El Instituto de Previsión Social, a través de sus 192 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles a lo largo del país, efectuó casi 6 millones de atenciones presenciales. En materia de recaudación electrónica y manual, correspondiente a cotizaciones previsionales, obtuvo la suma de MM\$ 129.695, equivalente a 5.486.130 planillas de cotizaciones y aportes de seguridad social. Y mediante la cobranza, logró recaudar MM\$ 8.629, por concepto de deudas previsionales. Respecto al pago de pensiones, como la Pensión Básica Solidaria y el Aporte Previsional Solidario, éstas se efectuaron por un monto total que alcanzó los MM\$ 1.660.000.-

En el ámbito de acción del Instituto de Seguridad Laboral, se pagaron pensiones en régimen por un valor total que superó los M\$ 20.000.000.- Asimismo, el Servicio recibió un total de 24.980 denuncias de accidentes y enfermedades profesionales, de las cuales un 99,3% recibieron su respectiva calificación, en un tiempo promedio de 3,7 días hábiles, mejorando significativamente su tramitación respecto al año anterior.

Respecto a la labor de fiscalización realizada por la Superintendencia de Pensiones a sus organismos regulados (AFP, AFC, IPS y Comisiones Médicas), fueron ejecutados 43 procesos sancionatorios, con multas que superaron en total las UF 19.000.- Además, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 140.317 consultas recibidas a través de sus canales presenciales, de call center, correo postal y vía web, lo que representó un aumento en las solicitudes respecto al año anterior.

La Superintendencia de Seguridad Social llevó a cabo un total de 1.181 fiscalizaciones a Entidades, de las cuales 551 fueron realizadas desde la Intendencia de Seguridad y Salud Laboral y 630 por la Intendencia de Beneficios Sociales. Por otra parte, las fiscalizaciones realizadas a profesionales médicos culminaron con 89 sanciones, con un monto total que alcanzó las 1.430 UTM. En materia de atención, la Superintendencia emitió más de 94 mil dictámenes, en formato papel y mediante el Procedimiento Administrativo Electrónico-PAE, este último como parte de su proceso de modernización institucional, mejorando radicalmente su proceso de resolución de reclamaciones.

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional financió 202.147 prestaciones de salud, con un monto total de bonificaciones por M\$ 5.655.147 y préstamos del Fondo de Medicina Curativa (FMC) por M\$ 11.536.718.- Además, a través de su Red de Salud, atendió un total de 50.790 pacientes. En materia de pensiones, el Servicio pagó un total de 1.271.861 pensiones, equivalentes a MM\$1.060.723.-

Finalmente, la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile efectuó un gasto de MM\$ 105.324 en las más de 7 millones de prestaciones de salud otorgadas durante el año. En materia previsional, el Servicio pagó a sus beneficiarios más de 800 mil pensiones, con un presupuesto que superó los MM \$700.000.- Finalmente, otorgó más de 15 mil préstamos de auxilio y médicos, que en total superaron los MM\$ 13.000.-

MARÍA JOSÉ ZALDÍVAR LARRAÍN

MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Servicio Dirección de Previsión de Carabineros de Chile. Avances de la Gestión 2019

Los logros más relevantes de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile durante el año 2019 fueron:

Con respecto a la gestión del servicio, se destaca la Acreditación del Hospital DIPRECA que permite garantizar, que la atención que se otorga a los/as beneficiarios/as se encuentre protocolizada y que cumpla con los estándares nacionales de calidad para una atención segura.

En el ámbito de la Salud, el Servicio destinó MM\$ 105.324 para liquidar 7.541.205 prestaciones de salud.

A su vez, a nivel nacional se registran un total de 737 puntos de atención para la prestación de servicios y atenciones de salud, logrando un incremento de un 22,8% aproximadamente en comparación al año anterior (en el año 2018 funcionaban alrededor de 600 puntos). Adicionalmente, se implementa el sistema de Reintegro Express en todas las oficinas regionales a lo largo del país, lo que significa una disminución en los tiempos (máximo 10 días) de pago de las boletas por prestación médica a reintegrar

En materia previsional se destinaron MM\$ 710.171 para el pago de un total de 823.199 pensiones normales, logrando un incremento de un 1,4% del número de pensiones pagadas (811.892 en el año 2018) y un 6,7% del monto total pagado (MM\$ 665.546 en el año 2018). Con respecto a primeros pagos de pensiones de retiro o montepío, durante el año se destinaron MM\$ 2.931 del presupuesto del Servicio para 2.457 primeros pagos. Como parte de los resultados de la mejora en la gestión, se redujo a 8,84 días hábiles promedio (meta de 9 días para el año 2019) la demora en la tramitación de los primeros pagos de pensiones. Además, se redujo a 4 días corridos el tiempo en que la Institución demora en tramitar las solicitudes de los préstamos de auxilio, dando así cumplimiento a la meta propuesta para el año de 6 días corridos promedio. Por último, se redujo a 8,64 días hábiles promedio el tiempo en que la Institución se demora en tramitar los primeros pagos de montepíos, cumpliendo la meta propuesta de 10,5 días hábiles para el año.

En el ámbito asistencial, se entregaron un total de 15.884 préstamos por un monto de MM\$ 14.112, lo cual implica una disminución de un 9,9% de préstamos entregados (17.622 entregados en el año 2018) y de un 4,5% de financiamiento menos que el año anterior (MM\$ 14.784 en el año 2018). En cuanto al tipo de préstamos entregados, se destacan principalmente los préstamos de auxilio con un total de 15.451, seguido de préstamos médicos con 260 entregados y, por último, los préstamos habitacionales ascendiendo a un total de 173.

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 2019.

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 beneficiarios(as) pertenecientes a las entidades de Carabineros, Gendarmería y Policía de investigaciones de Chile; además de Mutualidad de Carabineros y DIPRECA.

Sus objetivos estratégicos Institucionales 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 ejecutado por el Servicio en el año 2019 fue de \$919.938.056, representando un 11,2% del presupuesto ejecutado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Asimismo, DIPRECA cuenta con una dotación efectiva de 366 funcionarios/as (60,6% corresponden a mujeres y un 39,4% a hombres) y considerada como personal fuera de dotación de 215 funcionarios/as (63,3% corresponden a mujeres y un 36,7% a hombres) , ambas calidades desempeñándose a lo largo de todo Chile. En cuanto al Hospital DIPRECA, se cuenta con 1.731 funcionarios disponibles para ejecutar su quehacer diario.

Con respecto a la calidad jurídica contractual de los funcionarios, el Servicio cuenta con un 53,3% correspondiente a Planta y un 46,7% a Contrata en su dotación efectiva. Con respecto al personal fuera de dotación, un 23,2% corresponde a Honorarios, 75,3% a Código del Trabajo y un 1,5% a Suplencia. 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 fundamentales, los cuales son 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.

En cuanto a su política de calidad, esta Dirección de Previsión manifiesta el firme compromiso con sus beneficiarios/as pertenecientes a todas las Reparticiones y con aquellas Instituciones relevantes para el que hacer de la Organización, mediante el esfuerzo permanente por satisfacer sus requerimientos y expectativas en las áreas de salud, previsión y asistencias, de acuerdo a la normativa vigente y a los recursos disponibles. Para ello, asegura promover una forma de trabajo basado en la calidad, bajo la Norma ISO 9001:2015 y el compromiso de mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de adaptarse a un ambiente en permanente evolución, desarrollando las competencias de nuestros funcionarios.

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. Para lo anterior, junto con la Sede Central, donde se encuentra la plataforma de atención presencial, DIPRECA cuenta con una red de 16 Oficinas Regionales a lo largo del país, ubicadas en Arica y Parinacota, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Hospital de Carabineros de Chile (HOSCAR), Rancagua, Talca, Concepción, Chillán, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas. Además, existen 192 Centros de Atención de ChileAtiende en convenio con el Instituto de Previsión Social, que permiten ampliar la presencia y cobertura de atención, entregando algunos servicios de DIPRECA a nivel nacional.

Con respecto a la gestión del Servicio, se destaca el logro de la Acreditación del Hospital DIPRECA, mediante diversas acciones enfocadas en el desarrollo de estrategias que permitieran conservar la instalación del proceso de acreditación para prestadores institucionales de atención cerrada; definición y desarrollo de características obligatorias y no obligatorias que permitieran un cumplimiento de estas superior al 80%; dar continuidad al sistema de vigilancia y análisis de eventos adversos asociados a la atención de salud y realizar el seguimiento y evaluación de los indicadores de seguridad definidos por el Ministerio de Salud. Lo anterior, permite garantizar que la atención que se otorga a los/as beneficiarios/as se encuentre protocolizada y que cumpla con los estándares nacionales de calidad para una atención segura.

En el ámbito de Administración de Fondos de Salud, la Institución liquidó 7.541.205 prestaciones de salud destinando un monto total de MM\$105.324, financiamiento que se encuentra compuesto por un 39,7% del aporte que DIPRECA realiza al valor total de las prestaciones, un 29,4% del aporte de Seguro Complementario de Salud y un 30,9% del Copago pagado por la población beneficiaria. A su vez, a nivel nacional se registran un total de 737 puntos de atención para la prestación de servicios y atenciones de salud, logrando un incremento de un 22,8% aproximadamente en comparación al año anterior (en el año 2018 funcionaban alrededor de 600 puntos). Sobre la base de lo anterior, se destaca la implementación y consolidación de 5 centros de atención médica en la Región Metropolitana (San Miguel, San Bernardo, Maipú, Puente Alto y Quilicura), en los cuales los procesos se encuentran validados en su totalidad. Además, se destaca las proyecciones de hoy con la aplicación del servicio de venta de bonos médicos por I-Med (huella digital), lo cual significará una gran descongestión de las plataformas de atención, y un mejor servicio para el Beneficiario en el mismo lugar que se le otorgará la prestación médica. Por último, se implementa el sistema de Reintegro Express en todas las oficinas regionales a lo largo del país, lo que significa una disminución en los tiempos (máximo 10 días) de pago de las boletas por prestación médica a reintegrar.

En el ámbito previsional, se destinaron MM\$710.171 para el pago de un total de 823.199 pensiones normales, logrando un incremento de un 1,4% del número de pensiones pagadas (811.892 en el año 2018) y un 6,7% del monto total pagado (MM\$ 665.546 en el año 2018). Con respecto a primeros pagos de pensiones de retiro o montepío, durante el año se destinaron MM\$ 2.931 del presupuesto del Servicio para 2.457 primeros pagos. Como parte de los resultados de la mejora en la gestión, se redujo a 8,84 días hábiles promedio (meta de 9 días para el año 2019) la demora en la tramitación de los primeros pagos de pensiones. Además, se redujo a 4 días corridos el tiempo en que la Institución demora en tramitar las solicitudes de los préstamos de auxilio, dando así cumplimiento a la meta propuesta para el año de 6 días corridos promedio. Por último, se redujo a 8,64 días hábiles promedio el tiempo en que la Institución se demora en tramitar los primeros pagos de montepíos, cumpliendo la meta propuesta de 10,5 días hábiles para el año.

En el ámbito asistencial, se entregaron un total de 15.884 préstamos por un monto de MM\$14.112, lo cual implica una disminución de un 9,9% de préstamos entregados (17.622 entregados en el año 2018) y de un 4,5% de financiamiento menos que el año anterior (MM\$14.784 en el año 2018). En cuanto al tipo de préstamos entregados, se destacan principalmente los préstamos de auxilio con un total de 15.451, seguido de préstamos médicos con 260 entregados y, por último, los préstamos habitacionales ascendiendo a un total de 173.

Los principales desafíos futuros de la Institución, están orientados a modernizar los sistemas que dan soporte a la entrega de productos estratégicos y servicios, permitiendo así aumentar la eficiencia en la entrega de estos y generar mayor inclusión para nuestros beneficiarios. Por otra parte, DIPRECA busca en el mediano plazo, la actualización de la normativa vigente que rige al Servicio, principalmente en su Ley Orgánica y reglamentos asociados, con el fin de lograr un sistema previsional sustentable a largo plazo.

3 Resultados de la Gestión año 2019

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

En el ámbito de Gestión interna y de resultados de objetivos y metas asociados al Convenio de Desempeño Colectivo 2019, validado por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se obtiene un cumplimiento de un 100% para todos los equipos de trabajo a nivel central. En cuanto al Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2019, se obtiene un 100% de cumplimiento en todos los indicadores comprometidos.

Por otra parte, se ejecutaron auditorías de calidad a todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad DIPRECA, cuyo desafío incorporó dos nuevos procesos críticos y estratégicos: la Contraloría Médica del Depto. de Administración de Fondos de Salud y la Revisión de Beneficios Previsionales en el área de Administración General. En el mismo ámbito, durante el mes de septiembre se realizó exitosamente la auditoría externa de Calidad correspondiente a la 1° mantención en la Norma ISO 9001:2015, certificados en el año 2018, lo que significa un avance mayor en la lógica de mejorar la gestión de los procesos.

En cuanto al manejo del clima laboral, el Departamento de Gestión y desarrollo de Personas contrató los servicios de una empresa externa con experiencia en la implementación de actividades de clima laboral en el Sector Público, para ejecutar el Programa de mejoramiento del clima laboral de los equipos de trabajo más críticos según encuesta realizada en el año 2018. El objetivo de estas actividades fue generar acciones a nivel de región metropolitana para fomentar la instauración y la mejora de relaciones armónicas en un ambiente de colaboración e integración, en las distintas áreas. Esta actividad implicó un lanzamiento Oficial para toda la dotación de DIPRECA Santiago, incluyendo actividades específicas para 249 personas (incluidos jefaturas y colaboradores).

Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

Esta Dirección de Previsión 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 corresponde al principal ente prestador de salud de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile. Su objetivo es garantizar la entrega de una atención de salud integral, que permita diagnosticar alteraciones en la salud de la población beneficiaria adscrita al Sistema Previsional DIPRECA y entregar servicios de tratamientos y terapias requeridos, orientados a la recuperación de los pacientes. Su funcionamiento se encuentra orientado a 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. En cuanto a sus principales indicadores de gestión, durante el año 2019 se destaca:

- **Índice Ocupacional** (porcentaje de uso de camas disponibles): Se produjo un incremento de un 8,4% en comparación al año anterior (57% en el año 2018), logrando un 65,4% en el índice ocupacional de camas.
- **Total de Ingresos Hospitalarios** (referido a la aceptación formal de un paciente para su atención médica, observación, tratamiento y recuperación e implica la ocupación de una cama de hospital): En el año hubo un total de 10.947 ingresos hospitalarios.
- **Total de Egresos Hospitalarios** (referido al retiro de los servicios de hospitalización, de un paciente que ha ocupado una cama del hospital): Durante el año hubo un total de 10.932 egresos hospitalarios, considerando solo las altas médicas y los fallecimientos en el Hospital.
- **Consultas Médicas:** Durante el año se realizaron un total de 82.087 consultas, logrando un incremento de un 4,3% en comparación al año anterior, en donde se realizaron 78.689. La mayor cantidad de consultas médicas realizadas en el Hospital DIPRECA, sin considerar la agrupación de "Otras

Consultas”, se realizaron en la especialidad de Medicina, que presentó 22.202 consultas en el año 2019, seguido por la especialidad de Cirugía con 17.482 casos.

- **Acreditación Hospitalaria:** Se obtiene la acreditación de calidad en procesos de atención en salud válida por los próximos 3 años, lo cual respalda los estándares de funcionamiento de este recinto asistencial, el cual fue evaluado por la entidad acreditadora externa “Higea Salud”, la que constató el cumplimiento del 100% de las características obligatorias y el 96% de las características totales. De esta manera, la Superintendencia de Salud certifica que el Hospital DIPRECA cumple con los estándares de calidad en la atención que ha definido el Ministerio de Salud, con una duración de tres años.

Con respecto al Servicio de Medicina Preventiva del edificio sede, se realizó el examen preventivo a 70.405 funcionarios activos a lo largo de todo el país, representando un 88,2% del universo total correspondiente a 79.839. De esta manera, se supera la meta propuesta de un 85% para el año, logrando un incremento de un 2,8% en comparación con el año anterior. 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. En la **Tabla 01**, se presenta el detalle de la cobertura del examen preventivo de salud en los años 2018 y 2019:

Tabla 01: Cobertura Examen Preventivo de Salud (años 2018 y 2019)

Concepto	2018	2019
Número de Imponentes Activos	81.419	79.839
Número de Exámenes Realizados	69.500	70.405
Porcentaje de Cobertura	85,4%	88,2%

En cuanto a la acogida a reposo preventivo, la honorable Comisión Médica de Medicina Preventiva durante el año 2019, acogió a un total de 394 funcionarios activos, compuesto por 238 pertenecientes a Carabineros de Chile, 82 a Policía de Investigaciones de Chile, 68 a Gendarmería de Chile y 6 a DIPRECA. Esta acción significó una inversión total de MM\$2.981 con un promedio anual per cápita de M\$7.568. La enfermedad de mayor incidencia correspondió a Cáncer, 57,5 % de los acogidos, tendencia sostenida en los últimos años.

En cuanto al Servicio Médico del edificio sede (SERMED), se realizaron un total de 99.755 prestaciones, de las cuales un 32.959 (33,04%) corresponden a atenciones directas del paciente por profesionales médicos, 8.044 (8,06%) atenciones por otros profesionales de la salud, 9.027 (9,05%) atenciones de toma de muestras de exámenes de laboratorio y 49.725 (49,85%) asociadas a atenciones de enfermería, procedimientos y rehabilitación. De lo anterior, se desprende que durante el año 2019, hubo una disminución del 9,18% de atenciones en comparación con el año 2018, lo cual se explica principalmente por la situación ocurrida en el país durante el último trimestre del año. A continuación, se detalla en la **Tabla 02** el número de atenciones, porcentajes y variación por tipo de prestación en el Servicio Médico.

Tabla 02: Número de atenciones, porcentaje y variación % por tipo de prestación (año 2019).

Prestación	N° Atenciones	Porcentaje	Variación respecto 2018
Consultas Médicas	32.959	33,04%	-15,31%
Consulta otros profesionales	8.044	8,06%	-7,28%
Toma de Muestras	9.027	9,05%	-11,56%
At. Enfermería, Procedimientos y rehabilitación	49.725	49,85%	-4,45%
TOTAL	99.755	100,00%	-9,18%

El Servicio Odontológico, durante el año 2019 atendió a un total de 62.506 pacientes, representando un incremento de un 116,14% con respecto al año 2018, en donde se atendieron 28.919 pacientes. Lo anterior, se explica principalmente por la restitución de la dotación profesional completa del Servicio dental, la cual se encontraba mermada y carente de profesionales odontológicos durante el año 2018. Respecto a las prestaciones realizadas, se ejecutó un total de 93.464, lo que corresponde a un incremento del 122,81% en comparación con el año anterior, explicado también por la restitución de la dotación ideal del Servicio. A continuación, se presenta en las **Tablas 03 y 04**, el número de pacientes atendidos y prestaciones realizadas, y el número de prestaciones realizadas por tipo y género, respectivamente.

Tabla 03: Pacientes Atendidos y Prestaciones Realizadas (años 2018 y 2019).

Concepto	2018	2019	Variación
Pacientes Atendidos	28.919	62.506	116,14%
Prestaciones	41.947	93.464	122,81%

Tabla 04: Número de Prestaciones Realizadas, por tipo y género (Año 2019)

Prestación	Hombres	Mujeres	Total
Cirugía	2.842	2.960	5.802
Radiografías	7.728	9.480	17.208
Odontopediatría	2.462	3.038	5.500
Periodoncia	3.714	5.096	8.810
Operatoria	5.078	6.176	11.254
Prótesis Fija	1.418	1.600	3.018
Prót. Removible	2.578	3.408	5.986
Ortodoncia	3.150	4.064	7.214
Prestación	Hombres	Mujeres	Total
Endodoncia	3.776	4.684	8.460
Rehabilitación Oral	2.982	4.106	7.088
DISFUNCION	5.176	6.558	11.734
INTEGRAL	730	660	1.390
TOTAL	41.634	51.830	93.464

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 6,65% en comparación al año 2018, llegando en el año 2019 a MM\$ 105.324 incluyendo los siguientes aportes:

- Gasto en Concurrencia (39,7% del total): Aporte DIPRECA en el financiamiento de la prestación médica.
- Gasto de Seguro de Salud (29,4% del total): Aporte del Seguro de Salud en el financiamiento de la prestación médica.
- Copago (30,9% del total): Aporte que debe realizar el/a beneficiario/a que recibe la prestación de salud, para financiar la diferencia no cubierta por los aportes de la concurrencia y del seguro de salud.

A continuación, se presenta en la **Tabla 05** el detalle del número de prestaciones liquidadas y gasto en salud de los años 2018 y 2019, en la cual se destaca que en el 2019 se presenta un significativo aumento de un 13,25% en el número de prestaciones entre enero a diciembre. Por otra parte, con respecto al gasto total de salud, entre enero y diciembre de 2019, se observa un aumento de un 6,65%, en donde el aporte de DIPRECA presenta la mayor alza de un 14,11%:

Tabla 05: Prestaciones y Gasto en Salud. Años 2018 y 2019.

a) Prestaciones:

	2018	2019	Variación
Nº prestaciones	6.658.833	7.541.205	13,25%

b) Gasto (\$):

Concepto	2018	2019	Variación
Aporte DIPRECA	36.583.071.570	41.745.375.180	14,11%
Aporte SEGURO	27.532.644.176	30.984.262.673	12,54%
Copago	34.642.029.299	32.594.755.172	-5,91%
TOTAL	98.757.745.045	105.324.393.025	6,65%

En cuanto a Convenios Médicos, el área de Administración de Fondos de Salud, es la encargada de articular convenios con prestadores del extra sistema de salud en todo el país, con el propósito de comprar servicios asistenciales y entregar mayor cobertura a nivel regional y en los diferentes tipos de especialidades, con un arancel conveniente para sus beneficiarios/as. Como se puede observar en la **Tabla 06** presente a continuación, durante el año 2019, se registran a nivel nacional un total de 737 puntos de atención para la prestación de servicios y atenciones de salud, destacando un considerable aumento de un 22,8% en comparación al año anterior, en donde solo existían 600 puntos.

Tabla 06: N° de Prestadores en Convenio por Región. Año 2019

REGIÓN	N° PRESTADORES
I – Región de Tarapacá	14
II – Región de Antofagasta	28
III – Región de Atacama	14
IV – Región de Coquimbo	38
V – Región de Valparaíso	109
VI - Región de O'Higgins	34
VII – Región del Maule	73
VIII - Región del Bío	84
IX – Región de La Araucanía	77
X - Región de Los Lagos	52
XI – Región de Aysén	13
XII – Región de Magallanes	18
XIII - Región Metropolitana	115
XIV - Región de Los Ríos	21
XV - Región de Arica y Parinacota	12
XVI - Región de Ñuble	35
TOTAL	737

Por último, con respecto al Seguro Complementario de Salud, el cual es creado con la 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, se presenta en la **Tabla 07** el número de personas afiliadas por repartición en el año 2019, en donde se registran 118.211 personas afiliadas, cuya mayor proporción está compuesta por la categoría de Pensionados del Sistema (45,1%), Gendarmería de Chile (20,8%) y Montepiados (19,9%).

Tabla 07: N° de personas afiliadas por Repartición. Año 2019

Repartición	Cantidad
Pensionados	53.309
GENCHI	24.533
Montepiados	23.555
PDI	16.319
DIPRECA	329
Otros	166
TOTAL	118.211

En la **Tabla 08**, se presenta el número de siniestros y montos asociados a la cobranza del Seguro de Salud DIPRECA, el cual en el año 2019 se registraron prestaciones de salud susceptibles de ser cubiertas en su valor total tanto por Chilena Consolidada (67% del total de siniestros registrados) como por la Mutualidad de Carabineros (33% restante). Al considerar las 118.211 personas afiliadas al Seguro Complementario de Salud de DIPRECA, es posible estimar un promedio aproximado de prestaciones de salud anuales cubiertas por afiliado, el cual se calcula en \$6.110.

Tabla 08: Número de siniestros y montos asociados. Año 2019.

Cobranza de Siniestros	Cantidad de Siniestros	Cobranza enviada	Pago de Compañía	% de recuperación (Total recuperación / Total rechazos)
Chilena Consolida	3.279.939	\$ 18.706.191.467	\$ 18.091.800.267	97%
Mutualidad de Carabineros	1.648.138	\$ 11.403.697.642	\$10.340.108.868	91%
TOTAL	4.928.077	\$30.109.889.109	\$ 28.431.909.135	

Nota: La diferencia entre el aporte total del seguro (\$ 30.984.262.673) indicado en la tabla 05 y el total de la cobranza enviada (\$ 30.109.889.109), se explica debido a la falta de visación o pago por parte del Área de Contabilidad General y/o la fecha distinta de prestación a la póliza vigente.

Área Previsional:**Departamento de Pensiones:**

Como se puede observar en la **Tabla 09**, en el año 2019 el Departamento de Pensiones destino un monto total de MM \$710.171 del presupuesto Institucional para el pago de 823.199 pensiones. Al compararlo con el año anterior, es posible observar que hubo un aumento de un 1,4% del número de pensiones pagadas y un 6,7% en el monto pagado.

Tabla 09: Número y Monto de Pensiones Normales Pagadas, por Tipo de Pensión (años 2018 y 2019).**a) NÚMERO:**

Clase de Pensión	2018	2019	Variación
Antigüedad	441.605	455.017	3,0%
Invalidez	30.290	30.324	0,1%
Orfandad	160.291	157.892	-1,5%
Otras Jubilaciones	8.034	8.366	4,1%
Otros Sobrevivientes	12.008	12.032	0,2%
Viudez	159.664	159.568	-0,1%
TOTAL	811.892	823.199	1,4%

b) MONTO (\$):

Clase de Pensión	2018	2019	Variación
Antigüedad	463.470.536.017	498.773.533.484	7,6%
Invalidez	37.151.530.218	38.520.847.837	3,7%
Orfandad	47.679.388.018	48.857.229.477	2,5%
Otras Jubilaciones	6.210.340.799	6.631.000.031	6,8%
Otros Sobrevivientes	4.480.983.286	4.930.264.004	10,0%
Viudez	106.553.642.103	112.458.556.820	5,5%
TOTAL	665.546.420.441	710.171.431.653	6,7%

Como parte de los resultados de la mejora en la gestión, se redujo a 8,84 días hábiles promedio (meta de 9 días para el año 2019) la demora en la tramitación de los primeros pagos de pensiones. Además, se redujo a 4 días corridos el tiempo en que la Institución demora en tramitar las solicitudes de los préstamos de auxilio, dando así cumplimiento a la meta propuesta para el año de 6 días corridos promedio. Por último, se redujo a 8,64 días hábiles promedio el tiempo en que la Institución se demora en tramitar los primeros pagos de montepíos, cumpliendo la meta propuesta de 10,5 días hábiles para el año.

En cuanto a Primeros Pagos, correspondientes a la primera liquidación de pensión (retiro o montepío) efectuada al imponente en su calidad de ex funcionario de las reparticiones adscritas al sistema; se presenta en la **Tabla 10** el número y monto total de primeros pagos de pensiones pagadas, en la cual existen disminuciones significativas en el año 2019 con respecto al año 2018, tanto en número como en monto, explicado principalmente por el retraso del pago de primeras pensiones de funcionarios de Carabineros de

Chile, concentrados en el segundo semestre del año 2018, implicando un aumento de estos en comparación al comportamiento normal del pago durante el año 2019.

Tabla 10: Número y monto de Primeros Pagos de Pensiones Pagadas (años 2018 y 2019)

a) Número:

Primeros pagos	2018	2019	Variación
Total general	2.998	2.457	-18,0%

b) Montos (\$):

Primeros pagos	2018	2019	Variación
Total general	\$3.376.381.015	\$2.931.050.591	-13,2%

Área de Asistencias:

Asistencia Financiera:

Mediante la evaluación del cumplimiento de los requisitos de acceso a los beneficios de asistencia financiera que DIPRECA ofrece a sus beneficiarios, la Oficina Fondo de Auxilio Social otorga los préstamos solicitados de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente. Los tipos de préstamos concedidos por el FAS son los siguientes:

- **Préstamo de Auxilio:** Destinado a ir en ayuda de los(as) beneficiarios(as) en la eventualidad que estos(as) tengan gastos imprevistos o urgencias.
- **Préstamo Habitacional:** Destinado a ir en ayuda a la problemática de índole habitacional de los(as) beneficiarios(as). De este se desprenden tres categorías: Adquisición, Construcción y Reparación.
- **Préstamo Médico:** Destinado al auxilio de los(as) beneficiarios(as) en caso de incurrir en gastos de tipo médico o relacionados con su salud. De este se desprenden dos tipos: Artículo 45 y Diferencia de Arancel

En la **Tabla 11** presente a continuación, se detalla el número y monto de préstamos otorgados, por tipo y género del beneficiario en los años 2018 y 2019. Durante el año, se entregaron préstamos por un monto de MM\$ \$ 14.112 lo que representa una disminución de un 4,5% respecto del año 2018. Además, se desprende la disminución en un 9,9% en el número de préstamos otorgados en comparación con el año 2018. En cuanto al tipo de préstamos entregados durante el año 2019, se destacan principalmente los préstamos de auxilio con un total de 15.451, seguido de préstamos médicos con 260 entregados y, por último, los préstamos habitacionales ascendiendo a un total de 173.

Tabla 11: Número y monto de préstamos otorgados, por tipo de préstamo y genero del beneficiario (años 2018 y 2019).

a) Número:

Hombres	Cantidad de préstamos		
	2018	2019	Variación
Auxilio	13.315	12.137	-8,8%
Habitacional	79	136	72,2%
Médico	314	221	-29,6%
Total	13.708	12.494	-8,9%

Mujeres	Cantidad de préstamos		
	2018	2019	VARIACIÓN
Auxilio	3.817	3.314	-13,2%
Habitacional	50	37	-26,0%
Médico	47	39	-17,0%
Total	3.914	3.390	-13,4%

Total	17.622	15.884	-9,9%
--------------	---------------	---------------	--------------

b) Monto:

Hombres	Monto total préstamos		
	2018	2019	VARIACIÓN
Auxilio	\$ 10.677.954.429	\$ 10.256.157.227	-4,0%
Habitacional	\$ 439.970.244	\$ 697.686.407	58,6%
Médico	\$ 605.098.657	\$ 435.910.489	-28,0%
Total	\$ 11.723.023.330	\$ 11.389.754.123	-2,8%

Mujeres	Monto total préstamos		
	2018	2019	VARIACIÓN
Auxilio	\$ 2.724.197.589	\$ 2.480.985.351	-8,9%
Habitacional	\$ 251.252.421	\$ 180.937.342	-28,0%
Médico	\$ 85.959.781	\$ 61.174.879	-28,8%
Total	\$ 3.061.409.791	\$ 2.723.097.572	-11,1%

Total	\$ 14.784.433.121	\$ 14.112.851.695	-4,5%
--------------	--------------------------	--------------------------	--------------

Asistencia Social:

La atención de público, que lleva a cabo la Oficina de Servicio Social, otorga orientación y derivación oportuna a los(as) beneficiarios(as) que presenten situaciones sociales que requieran apoyo, articulando las redes de asistencia en los ámbitos de acción demandados, es decir, en la esfera de la orientación previsional, seguridad social, asistencia social y mejoramiento de la calidad de vida.

En la **Tabla 12** se presenta el número de consultas realizadas por motivo y género durante el año 2019, en donde destaca la diferencia de género respecto a la cantidad de consultas ingresadas, la cual es favorable a las mujeres, ya que con 1.106 casos representan el 58% del total de consultas atendidas en el año 2019 por la Oficina de Servicio Social. Mientras que los hombres acumulan el restante 42% de las consultas con 791 casos. En ambos casos concentradas las consultas por Art.49° y por Orientación Previsional.

Tabla 12: N° de consultas realizadas, por motivo y género (año 2019).

MOTIVO DE CONSULTA	GÉNERO		TOTAL
	FEMENINO	MASCULINO	
Abandono Adulto Mayor	2	2	4
Abuso de Patrimonio del Adulto Mayor	2		2
Art. 24º		2	2
Art. 45º	15	37	52
Art.49º	445	236	681
Asignación Familiar	12	37	49
Comodatos Precarios	3	2	5
Derivación al Extra - Sistema	2	2	4
Distribución de Montepío	4	2	6
Informes Sociales Facultativos - Redes Sociales	9	27	36
Intervención Familiar	12	5	17
Nombramiento Curador - Primeros Pagos	6	8	14
Orientación Establecimientos de Larga Estadía	19	9	28
Orientación Previsional	318	240	558
Privilegio de Pobreza	1	3	4
Proceso de Intervención en el Pago de Pensión/Montepío	74	52	126
Representación Transitoria	55	37	92
Salud	48	41	89
Toma de Poderes	74	48	122
VIF	4	1	5
Visitas Hospitalarias	1		1
TOTAL	1.106	791	1.897

Asistencia Jurídica:

El Servicio Jurídico de DIPRECA tiene el deber de otorgar orientación jurídica gratuita, judicial y extrajudicial, a todo imponente pasivo que así lo requiera, sea personalmente, vía telefónica o a través de consultas formuladas por intermedio del sitio web institucional. Como se puede observar en la **Tabla 13**, del total de consultas en el año 2019 (252 consultas presenciales), la proporción de consultas por parte del género masculino asciende a un 59% del total de consultas, mientras que para el género femenino el restante 41% de este total.

Tabla 13: Número de consultas por mes, según género (año 2019).

MES	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Enero	17	26	43
Febrero	7	7	14
Marzo	15	9	24
Abril	5	11	16
Mayo	11	11	22
Junio	10	19	29
Julio	10	10	20
Agosto	9	19	28
Septiembre	6	11	17
Octubre	5	14	19
Noviembre	0	7	7
Diciembre	8	5	13
TOTAL	103	149	252

Área de Atención Integral al Beneficiario:

La Plataforma de Atención al/la Beneficiario/a, registró un total de 465.002 atenciones durante el año 2019 en todos sus canales de atención (presencial, telefónico y virtual). A continuación, se presenta la **Tabla 14**, en donde se destaca que el canal presencial fue el más concurrido concentrando un 53,4%, seguido por el telefónico (contac center) con un 45,6% y por último el virtual con un 1%.

Tabla 14: Número y porcentaje de atenciones por canal de atención (año 2019).

Canal de Atención	2019	Representación
Presencial	248.397	53,4%,
Contact Center	212.088	45,6%
Virtual	4.517	1%
TOTAL	465.002	100%

En cuanto al desglose de las atenciones presenciales, al observar la **Tabla 15** referida al número de atenciones presenciales por Oficina Regional entre los años 2018 y 2019, se desprende que existe una disminución de atenciones presenciales de un 5,1% con respecto al año 2018, destacando una mayor frecuencia registrada en la Plataforma de Atención de Santiago, que sin embargo disminuye un 17% aproximadamente. La sucursal de Chillán presenta un aumento desmedido (384,8% de aumento con respecto al año 2018), dado que recién comenzó su funcionamiento a fines del 2018.

Tabla 15: Número de atenciones presenciales, por Oficina Regional (años 2018 y 2019).

Oficina Regional	2018	2019	Variación
Arica	5.077	6.072	19,6%
Iquique	6.713	6.941	3,4%
Antofagasta	20.196	15.971	-20,9%
Copiapó	2.832	2.960	4,5%
La Serena	10.410	9.830	-5,6%
Viña del Mar	16.870	17.210	2,0%
Santiago	105.926	88.234	-16,7%
Rancagua	7.440	11.105	49,3%
Talca	13.701	14.090	2,8%
Concepción	27.045	24.173	-10,6%
Chillán	2.389	11.583	384,8%
Oficina Regional	2018	2019	Variación
Temuco	20.297	19.287	-5,0%
Valdivia	5.284	6.141	16,2%
Puerto Montt	10.778	9.827	-8,8%
Coyhaique	3.675	2.288	-37,7%
Punta Arenas	3.109	2.685	-13,6%
TOTAL	261.742	248.397	-5,1%

Con respecto a los motivos de atención más recurrentes y la variación que han tenido en su requerimiento entre los años 2018 y 2019, en la **Tabla 16**, se detallan los principales motivos de atención registrados en la Región Metropolitana, que es la plataforma de atención presencial con mayor frecuencia de asistencia a nivel nacional, en donde se destacan los siguientes temas de atención:

Tabla 16: Número de atenciones presenciales en la R.M., por Servicio. Años 2019.

Clasificación	Cantidad Atenciones
Tramites Generales	26.071
Bono Medico	22.017
Trámites Express	14.054
Préstamos	12.579
Carné de Medicina Curativa	7.775
Prestaciones Médicas	3.873
Atención Preferencial	1.087
Asignación Familiar	778
TOTAL	88.234

Por último, respecto a la atención vía página web, durante el año 2019 se trabajó en conjunto con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia en el cumplimiento del indicador de Gobierno Digital, impulsando la digitalización de 5 nuevos trámites:

1. Solicitud de Certificado Pensión de alimentos.
2. Solicitud de Reconocimiento de carga familiar NN.
3. Solicitud de Afiliación al Seguro Complementario de Salud.
4. Solicitud de Desafiliación al Seguro Complementario de Salud.
5. Solicitud de Apertura Chequera electrónica.

Lo anterior, permite a DIPRECA, contar con un total de 48 trámites y 23 de ellos completamente digitalizados (nivel 4). En la **Tabla 17** se muestra con mayor detalle lo señalado:

Tabla 17: Tipo de trámites y nivel de digitalización (año 2019).

Nombre del trámite	Nivel de Digitalización
Solicitud de Certificado Pensión de alimentos	4
Solicitud de Reconocimiento de carga familiar NN	4
Solicitud de Afiliación al Seguro Complementario de Salud	4
Solicitud de Desafiliación al Seguro Complementario de Salud	4
Solicitud de Apertura Chequera electrónica	4
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
Total Tramites nivel 4	23

Áreas de Apoyo Transversal:

Ámbito de Gestión y Desarrollo de Personas:

En el año 2019, el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas en su labor de cumplimiento de las metas comprometidas para el Convenio de Desempeño Colectivo del año, llevó a cabo la actualización del 70% de carpetas de funcionarios de planta, contrata y código del trabajo, con el fin de facilitar y agilizar la realización de trámites internos del Departamento. Además, se realizaron 9 talleres de sensibilización del nuevo reglamento de evaluación de desempeño a todo el personal del nivel central de DIPRECA, con el fin de difundir el significado de la evaluación de desempeño dentro de la carrera de los funcionarios públicos. También, se rediseñaron y formalizaron los procedimientos internos asociados a la gestión de remuneraciones, con el fin de estandarizar y documentar los procesos de esa unidad y facilitar la labor de los nuevos funcionarios. Por último, durante el año se comenzó a trabajar en el Plan para potenciar el capital humano Institucional, el cual tendrá por objetivo atender las prioridades de Dirección en materia de gestión de personas. Este proyecto continuará su trabajo durante los años 2020 y 2021.

Ámbito de Control de Gestión:

En el marco del cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo 2019, suscrito entre DIPRECA y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se logró un 100% de cumplimiento a la totalidad de las metas de gestión. Con respecto a los objetivos Institucionales del Programa de Mejoramiento de la Gestión, se obtiene un 100% de cumplimiento.

Mediante un proceso de licitación y contratación externa, se llevó a cabo un levantamiento y optimización de los principales procesos de las áreas de negocio tomando como base: hallazgos de auditoría y priorización

gestión de riesgos completando 30 procesos con una metodología SIPOC de análisis de procesos y una matriz RACI para cada uno de estos. Como desafío para el año 2020, se continuará con este trabajo, asociado al resto de las unidades de negocio.

En relación a la estructura organizacional, debido a disposiciones de la Dirección del Servicio, se estimó necesario modificar la estructura funcional de DIPRECA, reinstaurando la Sección de Seguro de Salud, la cual formaba parte de una de las funciones del Subdepartamento de Registro y Cobranza del Área de Contabilidad General. Esta nueva Sección dependiente jerárquica y administrativamente del Departamento de Administración de Fondos de Salud, tiene como objetivo principal registrar las primas del Seguro Complementario de Salud y gestionar oportunamente el cobro de siniestros, para otorgar los aportes y beneficios de salud contemplados en las respectivas pólizas.

Ámbito de Calidad:

Durante el año 2019, se ejecutaron auditorías de calidad a todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad DIPRECA, cuyo desafío incorporó dos nuevos procesos críticos y estratégicos: la Contraloría Médica del Depto. de Administración de Fondos de Salud y la Revisión de Beneficios Previsionales en el área de Administración General. En el mismo ámbito, durante el mes de septiembre se realizó exitosamente la Auditoría externa de Calidad correspondiente a la 1° mantención en la Norma ISO 9001:2015, certificados en el año 2018, lo que significa un avance mayor en la lógica de mejorar la gestión de los procesos.

Por otra parte, se gestionó el ingreso y tratamiento de las No conformidades detectadas en los procesos de Auditoría interna y externa de Calidad con cada uno de los responsables; apoyándolos en el tratamiento de las acciones correctivas, análisis de causa e incorporación de evidencias para su levantamiento.

Ámbito de Seguridad de la Información:

Durante el año 2019, se implementaron 48 controles de la norma ISO NCH 27001:2013, superando la meta comprometida de 46 controles en el indicador PMG de Sistema de Seguridad de la Información. Bajo la misma lógica, se efectúa la Auditoría de Ciberseguridad para la detección de vulnerabilidad y gestión de mejoras de la plataforma tecnológica de DIPRECA, y se inicia el proceso de Análisis de Impacto de Negocio (BIA), el cual es un insumo esencial para la posterior elaboración de los Planes de Continuidad, Planes de Contingencia y Planes de Recuperación ante Desastres a elaborarse durante el año 2020.

Ámbito de Estadísticas:

Durante el segundo semestre del año 2019, se realizaron 3 encuestas de satisfacción de los/as beneficiarios/as de DIPRECA coordinadas por el área de estadísticas de la Oficina de Organización y Métodos, dos de las cuales fueron realizadas por el Servicio Odontológico y Médico en el marco del cumplimiento de las metas planteadas en el Convenio de Desempeño Colectivo de cada unidad, y una última realizada por la empresa "Brújula, Investigación y Estrategia SpA. El objetivo principal de estas encuestas fue medir el grado de satisfacción de los/las usuarios/as que utilizan los servicios de DIPRECA, permitiendo identificar los focos que requieren generar acciones de mejora de atención y entrega de servicios, eje central para el quehacer institucional y prioridad para la Dirección del Servicio. En cuanto a los resultados, el Servicio obtuvo los siguientes porcentajes de satisfacción neta:

Satisfacción neta	Ámbito de medición
89%	Atención impartida hacia la población beneficiaria (satisfacción global)
80%	Infraestructura y ambientación
93%	Calidad del ejecutivo
73%	Horarios de atención y tiempos de espera

Ámbito de Control Interno:

El equipo de auditoría interna, en el marco del cumplimiento de la meta de gestión comprometida para el año,

Desarrollo el manual de procedimientos y de funciones del área, logrando así estandarizar el trabajo realizado por sus funcionarios. Además, se implementó el software de auditoría denominado "AutoAudit", el cual permite el monitoreo en línea de los temas auditados y su seguimiento en directa comunicación con las áreas de trabajo. Por último, se obtiene un 100% de cumplimiento en la ejecución de las auditorías contenidas en el Plan Anual 2019, en el cual se llevaron a cabo 21 trabajos de Auditorías Ministeriales, Gubernamentales e Institucionales. Asimismo, se realizaron 11 trabajos de seguimiento y revisiones de Compromisos de Auditoría, en donde se destacan las auditorías a los estados financieros de bienestar del Personal DIPRECA, al proceso de contratación y compras públicas del Hospital DIPRECA, a la contratación del personal del edificio sede, a informes de seguimiento a objetivos Ministeriales de auditorías pasadas, entre otras.

Ámbito de Informática:

Durante el año 2019, el Departamento de Tecnologías de Información (DTI) comenzó a trabajar en diferentes proyectos con el fin de modernizar el quehacer Institucional y estar a la vanguardia en el uso de nuevas tecnologías que lleven a cabo de manera óptima los procesos críticos del Servicio:

1. Implementación del nuevo Sistema ERP Financiero contable Institucional: Este nuevo sistema consiste en una plataforma que contiene un conjunto de módulos que ayudan a sistematizar y optimizar las operaciones de las diferentes áreas de negocio de la Institución. Durante el año se llevó a cabo la licitación y adjudicación de la empresa encargada de implementar el nuevo sistema, para lo cual el Departamento realizó un levantamiento de especificaciones funcionales y customizaciones requeridas del módulo de contabilidad gubernamental e Instalación en ambiente de testing del módulo. Este proyecto se continuará trabajando durante el año 2020, con el fin de implementar correctamente y constar el uso correcto del sistema por las áreas estratégicas de la Institución.
2. Implementar un nuevo Sistema de Pensiones, acorde a las definiciones de negocio y tecnologías actuales: Este nuevo sistema busca contar con una herramienta dinámica, robusta y que integre sistémicamente a las distintas unidades relacionadas al trámite y pago de pensiones, permitiendo optimizar procesos y disminuir los tiempos asociados a su tramitación. Durante el año, se llevaron a cabo reuniones de coordinación con la unidad de negocio correspondiente, con el fin de elaborar la planificación del proyecto. Además, se realizaron los modelamientos de los procesos internos que contendrá el sistema, materializándolo en un levantamiento de especificaciones funcionales del sistema. Este proyecto continuará su desarrollo durante los años 2020 y 2021.
3. Puesta en marcha del Sistema de Imposiciones SIAIM: Este nuevo proyecto busca contar con un sistema en línea con los departamentos de personal de Carabineros, PDI y Gendarmería, optimizando los procesos asociados a la vida impositiva de los más de 148.700 imponentes del Sistema. Durante el año se llevaron a cabo reuniones de Planificación del proyecto con la unidad de negocio y las reparticiones correspondientes, para posteriormente realizar 2 migraciones en ambiente de testing de la información impositiva de Carabineros y Gendarmería de Chile. Este proyecto continuará su desarrollo durante los años 2020, año para el cual se planifica su finalización.

4 Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA), como parte de sus objetivos estratégicos, se compromete a la mejora en la oportunidad y el acceso en la entrega de sus servicios, aumentando así la satisfacción de sus beneficiarios(as), mediante la elaboración de un plan de desarrollo estratégico orientado a mejorar continuamente el servicio entregado a nuestros beneficiarios(as) en virtud a esto, DIPRECA se ha propuesto diferentes estrategias de gestión, entre los principales desafíos destacan los siguientes:

En el ámbito de salud:

Para el **Hospital DIPRECA** se destacan 2 grandes desafíos:

1. Lograr la acreditación Hospitalaria y mantener un plan de trabajo bajo estos estándares, 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.
2. Autofinanciamiento Hospital DIPRECA, formando parte de las metas de gestión propias del Director del Hospital, se implementará un plan operacional que facilite la autogestión y el autofinanciamiento, aumento la producción, mejorando el control de horas médicas, disminuyendo paulatinamente la tasa de suspensiones quirúrgicas respecto del año anterior, optimizando los procedimientos de compras y gestionando las competencias de 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 aplicados 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 en el mediano plazo.

Para el **Departamento de Administración de Fondos de Salud** el desafío central es optimizar los convenios médicos a nivel nacional, sobre la base de resguardar los recursos, controlar el gasto y la redistribución de la cobertura en salud, teniendo como mandato mantener y mejorar la presencia y oportunidad de la oferta de medicina curativa, tendiendo a concentrar la oferta en una menor cantidad de convenios médicos, lo que permitirá a DIPRECA contar con un mejor control en la administración de estos. 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.

Para el **Servicio Odontológico**, se ha propuesto como principales desafíos: Alcanzar un 85% de ocupación de la capacidad instalada del Servicio; evaluar la ampliación de la cobertura en la Zona Sur (Concepción), al ser la segunda región con mayor cantidad de beneficiarios (21.931), equivalente al 9% de la población total y; lograr en el mediano plazo el autofinanciamiento, asegurando así la permanencia y continuidad del Servicio, extendiendo dicha iniciativa también a la zona norte del país.

Para el **Servicio de Medicina Preventiva**, se ha propuesto alcanzar una cobertura nacional a lo menos del 85%, del examen preventivo a 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 y así una disminución efectiva del gasto en salud de DIPRECA. Adicionalmente, la información que aporta el examen preventivo permite elaborar estadísticas sanitarias que evidencian las necesidades asistenciales a nivel nacional, siendo el insumo para la elaboración de políticas de salud, tanto por parte de DIPRECA como por las Instituciones beneficiarias. Se espera mantener este desafío en el tiempo, aumentando la cobertura nacional, sobre la base de los recursos presupuestarios asignados anualmente.

Para el **Servicio Médico**, se ha propuesto alcanzar a lo menos un 80% de ocupación de su agenda médica, lo que representa un 7% más en comparación al año anterior y un aumento en los ingresos de este Servicio en al menos un 10% este año y continuar los esfuerzos para seguir aumentando la ocupación cada año; además controlar el gasto del Servicio de manera eficiente a través del costeo de las prestaciones más demandadas por los beneficiarios, así llegar al 100% el año 2021.

En el ámbito previsional:

Para el **Área de Administración General** del Servicio, se destacan los siguientes proyectos a llevar a cabo:

1. Implementación de un Nuevo Sistema de Pensiones, el cual permitirá en un mediano plazo, contar con una herramienta dinámica, robusta y que integre sistémicamente a las distintas unidades relacionadas al trámite y pago de pensiones, permitiendo optimizar procesos y disminuir los tiempos asociados a su tramitación. Lo anterior beneficiará a los más de 67.000 pensionados.
2. Optimizar la recuperación de ingresos pensiones (fallecidos, reincorporados asignaciones familiares).
3. Optimizar el tiempo tramitación de Primeros Pagos de Retiro y Montepíos.
4. Puesta en marcha Nuevo Sistema de Imposiciones, con lo cual, en el transcurso de cada año, se contar con un sistema en línea con los departamentos de personal de Carabineros, PDI y Gendarmería de Chile, optimizando los procesos asociados a la vida impositiva de los imponentes del Sistema.

En el ámbito de gestión:

Se ha definido un Plan Estratégico Informático Institucional, siendo sus prioridades: la modernización de Plataforma de Software y la Seguridad Informática. En el primer ámbito se apunta a aplicar 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, siendo el proyecto emblemático la Adquisición e Implementación de un sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP por sus siglas en inglés) lo que favorecerá la gestión Financiero-Contable Institucional, permitiendo en el mediano plazo, contar con una herramienta moderna, acorde a la normativa contable vigente para el sector público y que otorga una integración transparente entre los sistemas Core utilizados por unidades de negocio y la Contabilidad.

En cuanto a los hallazgos de Auditoría pendientes, durante el año serán trabajados mediante reuniones personalizadas en conjunto con el personas de Auditoría Interna y la Jefatura correspondiente de cada unidad. Lo anterior, con el objetivo de disminuir la cantidad de compromisos pendientes identificados en auditorías pasadas, logrando optimizar y estandarizar la realización de los procesos internos de DIPRECA.

Modernización de las Oficinas Regionales de DIPRECA, se pondrá en marcha el Plan de Trabajo 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 paulatinamente las actuales dependencias, ofreciendo así un servicio acorde a las necesidades de la creciente población beneficiaria en todo el territorio nacional, desafío que se inicia con al menos 3 regiones.

Analizar y regularizar las conciliaciones bancarias, se estima analizar al menos el 80% de los montos pendientes de cartolas bancarias del año 2002, un monto aproximado de MM\$9.000 y así solicitar su regularización a la Contraloría General de la República, lo que permitirá mejorar el control de los recursos económicos y contar con información de calidad para la toma de decisiones en el corto y mediano plazo.

Potenciar el capital humano institucional (provisión de cargos, evaluación ADP, conversión planta auxiliar, aumento del número de cargos críticos). Este plan tiene por objetivo atender las prioridades de Dirección en materia de gestión de personas, relativas a:

- Concursar los cargos vacantes de las plantas de Técnicos, Profesionales y Directivos, propendiendo a dar oportunidades de carrera funcionaria al personal, y a mantener en los puestos a personal idóneo a las necesidades institucionales.
- Entregar a la Dirección del Servicio el análisis que permita posicionar ante el Ministerio del Interior la necesidad de incrementar los cargos de Alta Dirección Pública asignados a DIPRECA.
- Planificar y ejecutar acciones para extinguir el estamento de auxiliares en la Planta de DIPRECA, procurando potenciar a sus ocupantes a plazas superiores (en la medida de lo posible).
- Entregar al Área de Contabilidad General el análisis que permita posicionar ante DIPRES la necesidad de aumentar los cargos críticos asignados a DIPRECA.

Anexo 1

Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Decreto Ley N°844 de 1975 y sus modificaciones, del Ministerio de Defensa. Decreto Supremo N°103 de 1975 y sus modificaciones, 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 2019

Nr Descripción

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

Objetivos Ministeriales

Nr. Objetivo

- 1 Impulsar el crecimiento del mercado laboral con énfasis en la calidad del empleo, y en la disminución de la informalidad.
- 2 Impulsar cambios a la legislación laboral que promuevan un mercado laboral inclusivo, con énfasis en un aumento de las oportunidades de empleabilidad de los siguientes sectores: mujeres, jóvenes, adultos mayores, y personas con discapacidad.
- 3 Reformar y modernizar la institucionalidad, con énfasis en el Sistema Nacional de Capacitación y la Dirección del Trabajo, configurando un sistema que responda a las características de los nuevos mercados.
- 4 Modernizar el Sistema de Capacitación, a fin de entregar a los trabajadores los instrumentos y herramientas necesarias para enfrentar la revolución tecnológica y ser ciudadanos en la sociedad moderna del conocimiento y la información. Esto a través de un proceso de formación continua, que certifique las competencias en un marco de cualificaciones, que permita una ruta ascendente de educación, productividad, condiciones de trabajo y salarios.
- 5 Promover y asegurar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en el trabajo, así como de salud ocupacional, tanto en el sector público como privado.
- 6 Reformar y 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.
- 7 Generar un diálogo y colaboración permanente entre los distintos actores del mercado laboral.

Objetivos Estratégicos

Nr. Objetivo

Objetivos Ministeriales	Productos Estratégicos
-------------------------	------------------------

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.	4, 5, 6	2
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.	6	1
3	Aumentar la satisfacción de nuestros beneficiarios, incorporando sus requerimientos y necesidades de forma permanente en la entrega de servicios.	6	3

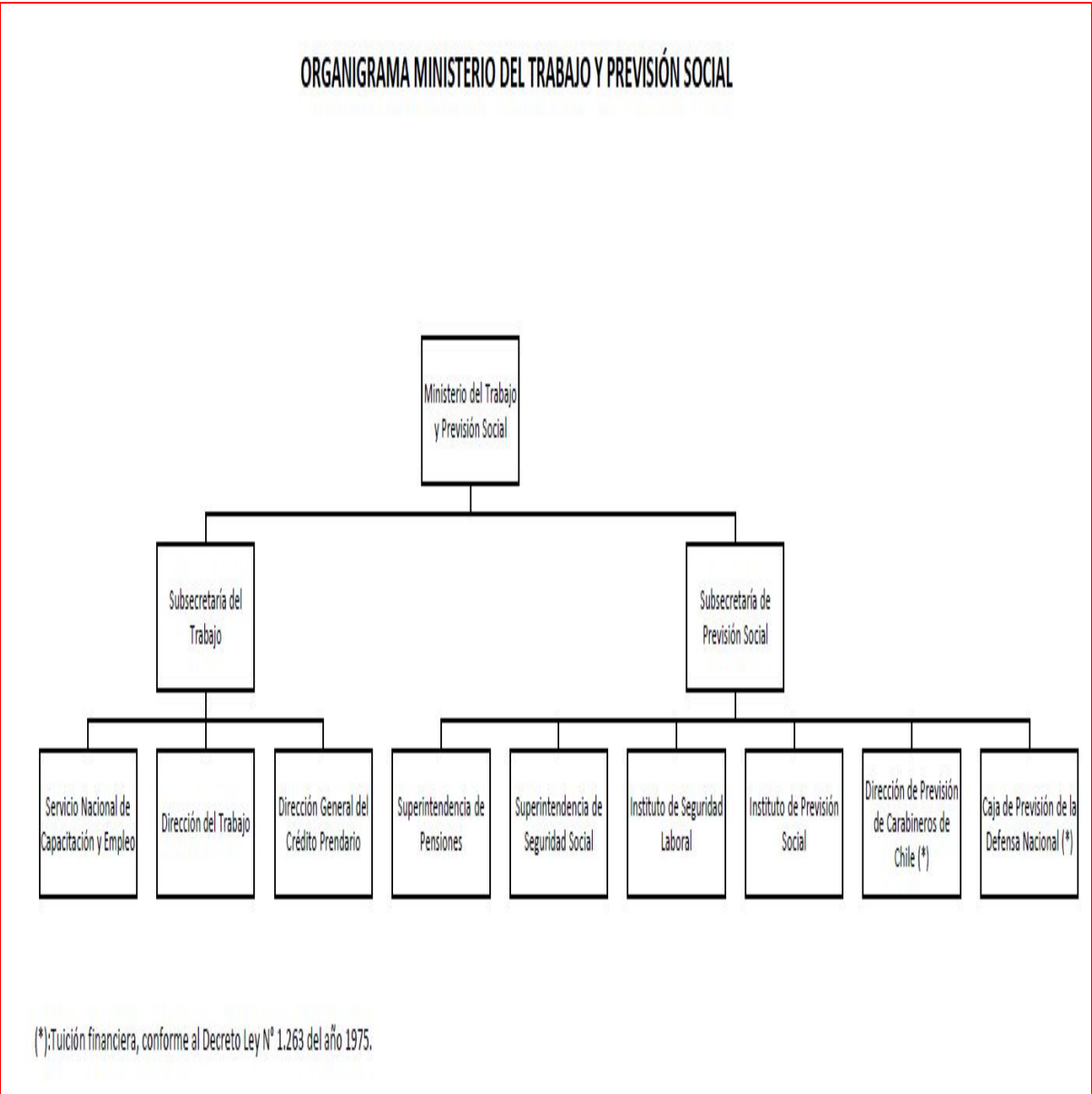
Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nr. Producto	Descripción	Clientes
1 Pensiones	Derecho económico que tiene un(a) imponente, al cesar sus funciones en servicio activo, cumpliendo con lo establecido en la Ley. Traducido en un pago de una renta sustitutiva de las remuneraciones que gozaba en su vida activa el personal adscrito al Sistema Previsional de DIPRECA	1
2 Salud	Otorgamiento de Prestaciones de salud con fines curativos y preventivos.	1,2,3,4,5,6,7,8
3 Asistencia financiera, social y jurídica.	1. Apoyo financiero facultativo para los imponentes activos y pasivos pertenecientes a DIPRECA. 2. Contribución a la solución de problemáticas sociales planteadas por los imponentes del sistema, mediante la elaboración de informes sociales y orientación social de acuerdo a las disposiciones legales vigentes. 3. Asesoría jurídica en todo tipo de materias legales a todos los imponentes en situación de retiro.	1,3,4,5,6,7

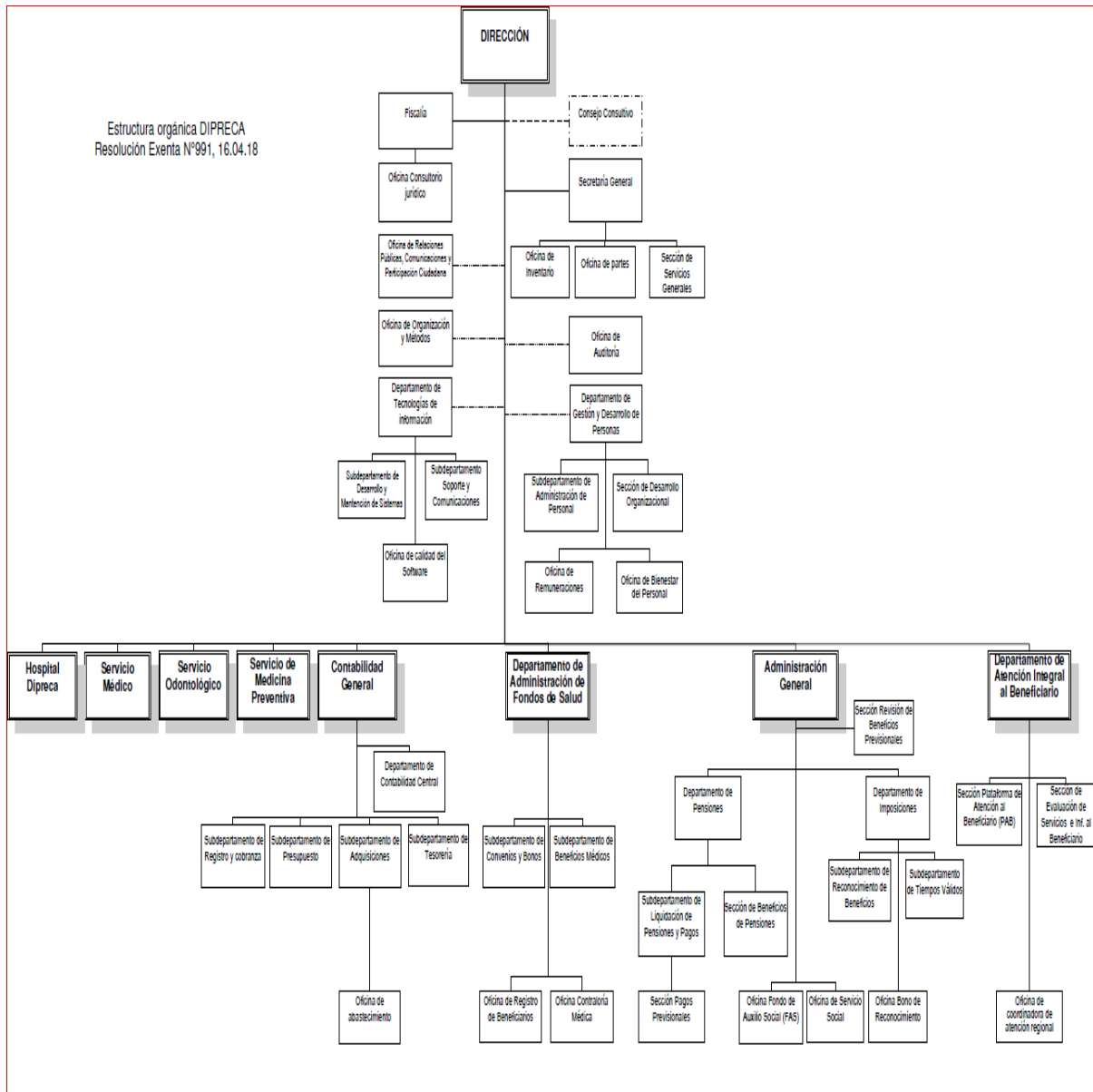
Clientes / Beneficio / Usuarios

Nr.	Descripción	Cantidad
1	Pensionados y montepiados del sistema DIPRECA	67.392
2	Cargas Familiares de los pensionados y montepiados del sistema DIPRECA	24.395
3	Personal en servicio activo de Carabineros de Chile	56.297
4	Personal en servicio activo de Policía de Investigaciones de Chile	12.210
5	Personal en servicio activo de Gendarmería de Chile	17.736
6	Personal en servicio activo de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile	198
7	Personal en servicio activo de la Mutualidad de Carabineros de Chile	1
8	Cargas Familiares del personal en servicio activo según repartición	80.632

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Estructura orgánica DIPRECA
Resolución Exenta N°991, 16.04.18



c) Principales Autoridades

Cargo

Nombre

Anexo 4

Indicadores de Desempeño año 2016 - 2019

Resultado Global año 2019 : 90,58 %

Nombre del Indicador

Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar realizadas durante el año t.

Producto Estratégico

Pensiones
 - Asignación Familiar

Fórmula del Indicador

(Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares año t/N° de solicitudes de Asignaciones Familiares año t)

Unidad de Medida

días

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	7,93	8,27	8,28	8,00	96,60 %

Nombre del Indicador

Tiempo promedio tramitación primer pago montepío durante el año t

Producto Estratégico

Pensiones

Fórmula del Indicador

(Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada montepío año t /Total de montepíos tramitadas año t)

Unidad de Medida

días

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	9,92	9,09	8,64	10,50	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de recuperación de préstamos médicos durante el año t

Producto Estratégico

Salud

Fórmula del Indicador

(Monto total de préstamos médicos recuperados en el año t/Monto total de préstamos médicos por cobrar en el año t)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	62,82	53,93	31,51	56,00	56,30 %

Nombre del Indicador

Tiempo promedio en la tramitación de solicitudes de préstamos de auxilio en el año t

Producto Estratégico

Asistencia financiera, social y jurídica.

Fórmula del Indicador

(Sumatoria de N° de días hábiles entre las solicitudes de préstamos de auxilio y el pago del préstamo de auxilio en el año t/N° total de solicitudes de préstamos de auxilio en el año t)

Unidad de Medida

días

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	3,96	0,00	3,16	4,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Tiempo promedio de tramitación primer pago de pensiones en el año t

Producto Estratégico

Pensiones

Fórmula del Indicador

(Sumatoria de N° de días hábiles entre la solicitud validada y el primer pago de pensiones en el año t /Total de solicitudes de primer pago de pensiones tramitadas en el año t)

Unidad de Medida

días

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	8,87	0,00	8,84	9,00	100,00 %

Anexo 5 Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Estado de los compromisos

No hay compromisos definidos

Anexo 6 Evaluaciones

No aplica a este Servicio

Anexo 7 Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
Calidad de los Servicios	3	35,00%	35,00%
Gestión Eficaz	3	35,00%	35,00%
Eficiencia Institucional	3	30,00%	30,00%
Total		100,00%	100,00%

Detalles Compromisos

Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
Calidad de los Servicios				35,00%	35,00%
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	90%	97.00%	107.78%	20.00%	20.00%
Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	46%	46.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Tiempo promedio de trámites finalizados	6 días	4.00 días	150.00%	10.00%	10.00%
Gestión Eficaz				35,00%	35,00%
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	40%	42.00%	105.00%	5.00%	5.00%
Tiempo promedio de tramitación primer pago de pensiones en el año t	9.00 días	8.84 días	101.81%	15.00%	15.00%
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100%	100.00%	100.00%	15.00%	15.00%
Eficiencia Institucional				30,00%	30,00%
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	100%	100.00%	100.00%	10.00%	10.00%

Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	11%	11.00%	100.00%	10.00%	10.00%
Índice de eficiencia energética.	Medir	54.25 kWh/m2	Cumple	10.00%	10.00%

Porcentaje de Cumplimiento Global 100%

Porcentaje de incremento por desempeño institucional 7.6%

Porcentaje del bono 100%

Notas explicativas

El resultado 2019 de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile fue de 100%, cumpliendo todos sus compromisos.

Anexo 8

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022

Cuadro 11 - Cumplimiento de Desempeño Colectivo años 2018 - 2019

N°	Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Número de Metas Comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
1	2018	Departamento de Personal	33	3	95%	8%
2	2018	Contabilidad General	44	4	98,8%	8%
3	2018	Asesorías	41	4	100%	8%
4	2018	Departamento de Atención Integral al (la) Beneficiario(a)	76	3	95%	8%
5	2018	Administrador de Fondos de Salud	44	3	95,6%	8%
6	2018	Administración General	66	4	100%	8%
7	2018	Secretaría General	30	3	96,3%	8%
8	2018	Servicio Médico	101	3	100%	8%
9	2018	Servicio Odontológico	70	3	100%	8%
10	2018	Servicio de Medicina Preventiva	17	3	100%	8%
11	2018	Departamento de Tecnologías de Información	15	3	90%	8%
12	2018	Hospital DIPRECA	1415	6	96,67%	8%
13	2019	Departamento de Personal	29	3	100%	8%
14	2019	Contabilidad General	43	4	100%	8%
15	2019	Asesorías	43	4	100%	8%
16	2019	Departamento de Atención Integral al (la) Beneficiario(a)	83	4	100%	8%
17	2019	Administrador de Fondos de Salud	32	3	100%	8%
18	2019	Administración General	69	3	100%	8%
19	2019	Secretaría General	25	3	100%	8%
20	2019	Servicio Médico	83	3	100%	8%
21	2019	Servicio Odontológico	47	3	100%	8%
22	2019	Servicio de Medicina Preventiva	13	4	100%	8%
23	2019	Departamento de Tecnologías de Información	14	3	100%	8%

24	2019	Hospital DIPRECA	1401	6	100%	8%
----	------	------------------	------	---	------	----

Resumen

Monto a Pagar (pesos \$)

\$ 271.551.123

Monto promedio por persona (pesos \$)

\$ 775.860

% del gasto total en subtítulo 21

5 %

Anexo 9

Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022

Resultados

Resultados de la Implementación de las medidas de género comprometidas, año 2019:

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

Durante el año 2019 se actualizó el diagnóstico Institucional donde se incorpora un análisis de los productos estratégicos, lo que permitió determinar acciones para abordar las inequidades, brechas y/o barreras de género, algunas de ellas serán abordadas en el programa de género 2020, compromisos asumidos en el indicador PMG.

2. Medir indicador(es) diseñados en el año 2018:

2.1. Charlas de preparación para el retiro dirigidas a funcionarios/as de las reparticiones adscritas a Dipreca, (Dipreca, PDI, Gendarmería y Carabineros):

Durante el primer semestre del año, se puso a disposición de la plataforma Google Drive, una encuesta preliminar como instrumento diagnóstico, con la finalidad de obtener información y percepciones del personal de las Instituciones adscritas al Régimen Previsional de DIPRECA, que cuentan con 20 o más años de Servicio efectivo y, que en un corto o mediano plazo tomarán la determinación de acogerse a retiro. De lo anterior, se obtuvo un total de 4.176 encuestas respondidas (3.873 Carabineros, 183 PDI, 100 Gendarmería y 20 Personal DIPRECA). La información recopilada fue la base para construir las sesiones de trabajo que se realizaron en el marco de una jornada taller programada con cada Institución, los cuales están vinculados a 3 ítem específicos; Sistema Previsional, Redes de Apoyo y Calidad de Vida.

Durante el segundo semestre del año, se trabajó en conjunto con cada una de las instituciones adscritas para coordinar la ejecución oportuna de los talleres programados. Como reflexión final del proceso, es posible señalar que, al realizar los talleres de preparación de retiro, fue posible entender que nuestros procesos diagnósticos de años anteriores, dieron luces importantes respecto a la necesidad de las personas de tener información, conocimiento y apoyo en la fase de su vida asociada a su retiro de la actividad laboral, las personas valoraron de forma unánime esta instancia.

Respecto a la metodología utilizada en los talleres, estos se realizaron mediante el método conversatorio participativo, lo cual permitió que las personas se conviertan en sujetos activos de su proceso de aprendizaje, ello hace que el espacio sea más dinámico y que responda a las necesidades puntuales de las personas, como asimismo también permite entregar nuevos conocimientos ya que está pensado desde la incorporación de un panel de personas expertas.

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

3.1. Actualización de Sistemas Informáticos:

La unidad de atención al beneficiario durante el año 2019 elaboró un informe que da cuenta de las consultas específicas de hombres y mujeres. En el informe se escogieron las 7 consultas más recurrentes que componen el 72% del total de consultas realizadas durante el año en el edificio sede a través de las plataformas de atención, las cuales corresponden a:

- Asignación Familiar.
- Boleta de Pago de Pensiones.
- Asignación Familiar (continuidad de estudios).
- Informe o detalle de Prestaciones Médicas.
- Bono de Atención Médica.

- CMC Consultas.
- Reintegro Medico Express.

El 28% restante del total de consultas, corresponde 53 categorías adicionales las cuales al ser consultas de bajo volumen, no fueron analizadas en esta instancia. El informe da cuenta que, del total de consultas para ambos géneros, las mayores consultas se concentran en el ítem "Asignación Familiar".

Derivado de las estadísticas institucionales, se obtiene un análisis que contempla las asistencias vinculadas a los productos estratégicos (Servicio Social, Fiscalía y Fondo de Auxilio Social). El apartado será incorporado en el anuario estadístico 2020 y permitirá visibilizar el quehacer de cada unidad y los posibles desafíos a intervenir de acuerdo a las necesidades que manifiesta la población beneficiaria

4. Capacitación a funcionarias/os.

4.1. Capacitación especializada en Género:

El año 2019 se logró la capacitación especializada de un 87 % de las personas encargadas de implementar el programa de género. Dicha capacitación, denominada "Perspectiva de género en la gestión pública", consistió en transversalizar el enfoque de género en los servicios públicos, en línea con la "Agenda Mujer" dictaminado por el Gobierno Central, con el fin de desarrollar competencias y habilidades en la aplicación e incorporación del enfoque de género en la gestión pública. En este contexto se diseñó el curso dirigido a funcionarios/as de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, los/as cuales deben aplicar la perspectiva de género en el quehacer institucional.

4.2. Porcentaje de cobertura de capacitación en Género y el ámbito de trabajo de Funcionarios/as del Servicio:

Al 30 de septiembre del año 2019, ingresaron a la institución 33 nuevos funcionarios y funcionarias, de los cuales el 100% fue capacitado en materias de Género a fin de sensibilizar respecto a la temática. Las capacitaciones fueron realizadas los días 11 de julio, 1 de agosto y 13 de diciembre de 2019, abordando a 29 nuevos/as funcionarios/as. Las 4 personas pendientes, fueron capacitadas mediante el envío del material presentado en las capacitaciones presenciales. Lo anterior debido a que corresponde a funcionarias que cumplen funciones fuera del edificio sede de DIPRECA o en regiones, por esta razón no fue posible capacitarlas presencialmente.

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

5.1. Charlas sobre "Buen Trato" dirigidas a pacientes del área de salud mental del servicio médico como asimismo abierta a todos/as:

Durante el año 2019 se ejecutaron 4 charlas vinculadas a la temática del Buen Trato, de las cuales 2 fueron dirigidas a la población beneficiaria y 2 a la población funcionaria.

El objetivo de esta actividad fue lograr que las personas adquirieran mayores conocimientos respecto de las relaciones basadas en el buen trato y por consiguiente logren identificar los diferentes tipos de maltrato y desde esta última arista fortalecer el tratamiento oportuno de casos de violencia intrafamiliar, derivando correctamente al área competente. Las realizaciones de las charlas descritas con anterioridad se centraron en promover la importancia que tiene el Buen Trato en las relaciones interpersonales y desde ahí entregar directrices de cómo construir relaciones sanas y con una base sólida de respeto y empatía.

El desarrollo de las 4 charlas, permitió abordar la temática desde una metodológica expositiva que en el transcurso de las actividades fue abriendo espacios de interacción entre las personas asistentes. De este modo, las charlas tuvieron espacios de reflexión constante, con perspectivas de conversatorios.

5.2. Protocolo de actuación ante la detección de vulneración de derechos de población beneficiaria DIPRECA;

El Servicio ha detectado principalmente problemáticas asociadas a vulneración de derechos que, en términos cuantitativos, en las estadísticas del área social del Servicio médico se registran los siguientes datos porcentuales:

- Del total de casos atendidos a octubre del año 2018, se pesquisó que un 14% corresponde a situaciones de Violencia Intrafamiliar ejercida hacia un miembro de la pareja, un 1.4% corresponde a

situaciones de Violencia dirigida por un padre/madre a su hijo/a, un 7.4% corresponde a violencia intrafamiliar dirigida a un adulto/a mayor, finalmente un 4% corresponde a vulneración de derechos denunciadas directamente por las personas afectadas directamente, lo que da cuenta de que es un problema presente latente en la actualidad.

Sobre la base de las estadísticas mencionadas anteriormente, se diseñó el protocolo de actuación ante la detección de vulneración de derechos de la población beneficiaria, el cual fue elaborado en el transcurso del año 2019 y aprobado por la Dirección del Servicio en el mes de diciembre, mismo mes en que fue dado a conocer a todos los funcionarios y funcionarias de la Institución mediante su publicación en la Intranet Institucional, con el fin de que reconozcan el procedimiento a seguir en caso de que sean agentes receptores o bien logren pesquisar una caso de violencia intrafamiliar.

Anexo 10

Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019

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

Boletín

No aplica.

Descripción

El Servicio no presenta proyectos de ley en tramitación en el Congreso Nacional en el período correspondiente al año 2019.

Objetivo

No aplica.

Fecha de Ingreso**Estado de Tramitación**

No aplica.

Beneficiarios Directos

No aplica.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2019

N° de ley

No aplica.

Fecha de Promulgación**Fecha de entrada en Vigencia****Materia**

El Servicio no presenta leyes promulgadas en el período correspondiente al año 2019.

Anexo 11

Premios y Reconocimientos

No aplica.

El Servicio no presenta premios y/o reconocimientos en el período correspondiente al año 2019.