



Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

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	8
. 3. Resultados de la Gestión año 2018-2021	14
. 4. Desafíos para el período de Gobierno 2022	31
. 5. Anexos	37
Anexo 1: Identificación de la Institución	38
Anexo 2: Recursos Humanos	42
Anexo 3: Recursos Financieros	50
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021	51
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	54
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	55
Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	55
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021	56
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021	58
Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021	59
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	62
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	63
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	64

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

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 normas, políticas, planes, programas 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/as y que contribuyan al crecimiento del país.

Este Ministerio cuenta con 7.870 funcionarias/os de planta y contrata al término del año 2021, quienes 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, la Superintendencia de Seguridad Social, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley del año 2021 fue de M\$ 10.523.593.156.-, con un presupuesto vigente al cuarto trimestre que alcanzó los M\$ 10.213.054.128.- y una ejecución anual que llegó a los M\$ 9.467.362.075.- lo que, junto a los recursos ejecutados en los años anteriores, les permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros en el período 2018-2021, entre los que se destacan:

La Subsecretaría del Trabajo logró que fueran aprobadas diversas leyes en beneficio de los trabajadores/as, tan importantes como la ley que modifica las normas para la incorporación de los trabajadores independientes a los regímenes de protección social; la ley que establece medidas de protección a la lactancia materna; la ley que establece una jornada parcial alternativa para estudiantes trabajadores; la ley sobre trabajo a distancia en general y para la trabajadora embarazada; la ley sobre protección de los niños, niñas y adolescentes en el mundo del trabajo y sobre el ámbito de aplicación del procedimiento de tutela laboral; la ley que establece beneficio que indica para los afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales; la ley de Modernización de la Dirección del Trabajo; la

ley que otorga prestaciones excepcionales a los trabajadores dependientes, independientes y del sector público que han hecho uso de una o más licencias médicas preventivas parentales en condiciones específicas; la ley que reajusta el monto del ingreso mínimo mensual, así como la asignación familiar y maternal, y el subsidio familiar, y otorga ayudas extraordinarias para las familias en el contexto del Covid-19; la ley que adecúa el Código del Trabajo al Convenio sobre el Trabajo Marítimo de la Organización Internacional del Trabajo y; la ley que crea la Pensión Garantizada Universal. A su vez, los esfuerzos de la Subsecretaría estuvieron orientados a la creación de nuevos empleos y nuevas formas de trabajo, a través del desarrollo e implementación de políticas públicas que permitieron aumentar y generar puestos de trabajo formales y que los nuevos puestos de trabajos y los que ya existen sean de calidad. Asimismo, durante el desarrollo de esta pandemia se lograron aprobar iniciativas legales que promueven la protección de los derechos de los trabajadores, el plan “Paso a Paso Laboral” para un retorno seguro a las actividades laborales y la implementación de diversos incentivos para la recuperación laboral en el marco de la pandemia.

A su vez, en relación con la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales-ChileValora, se pueden destacar la definición de sus objetivos estratégicos, la optimización de sus procesos internos sobre levantamiento de perfiles y la evaluación y certificación de competencias laborales, la implementación de un proceso de planificación estratégica, el diseño de una plataforma web de un sistema integrado de prospección del mercado laboral y la implementación del marco de cualificaciones técnico profesional en los proyectos de competencias laborales.

Por otra parte, la Subsecretaría de Previsión Social, en su ámbito normativo, aportó con un liderazgo en la implementación de diversas leyes, por ejemplo, sobre el trabajo pesado y sus efectos, la eliminación de la distinción entre obrero y empleado, el establecimiento de nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias, la incorporación de trabajadores independientes en los regímenes de protección social, sobre beneficios para afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales, sobre el protocolo de seguridad sanitaria laboral para el retorno gradual y seguro, entre otras. En materia previsional, durante este período la Subsecretaría llevó a cabo el Concurso del Fondo para la Educación Previsional, ejecutando en total más de M\$ 8.000.000 en cuatro años a través de múltiples proyectos, beneficiando a miles de personas.

En la Dirección del Trabajo, durante los últimos cuatro años, se desarrolló el proceso de modernización del Servicio, con la implementación de diversos proyectos tecnológicos enfocados en los usuarios/as, modernizando procesos de atención y de fiscalización, así como también la digitalización de múltiples trámites. Asimismo, el Servicio participó en la implementación de leyes tan importantes como la ley de protección del empleo, la ley de trabajo a distancia y teletrabajo y la ley de inclusión.

Por intermedio de la Dirección General del Crédito Prendario, durante este período se otorgaron en total más de M\$ 110.000.000 en créditos pignoraticios o préstamos, logrando beneficiar en promedio a más de 250 mil familias anualmente

a nivel nacional. Además, el Servicio realizó diversos remates fiscales y judiciales y suscribió distintos convenios de cooperación con Municipalidades e instituciones del país, lo que le permitió ampliar aún más la difusión de su rol social hacia la ciudadanía que, a su vez, le retribuyó dicha labor con un alto nivel de satisfacción usuaria.

A través de los diversos programas del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se capacitaron a más de 5.700.000 personas, lo cual no habría sido posible en este contexto de pandemia sin la implementación del “aula digital”, una plataforma informática que permitió mantener la oferta programática del Servicio, así como también a la digitalización de los procesos internos de la institución. Por otra parte, fueron beneficiados más de 1.100.000 jóvenes a través del Subsidio al Empleo Joven y más de 1.500.000 de mujeres mediante el Bono al Trabajo de la Mujer, así como también, fueron atendidas más de 1.200.000 personas en el Programa de Intermediación Laboral, el cual permitió que más de 300.000 trabajadores/as fueran beneficiados/as con el proceso de vinculación laboral. Cabe destacar, que más de 2.400.000 trabajadores/as fueron capacitados a través de Franquicia Tributaria.

El Instituto de Previsión Social, mediante sus 189 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles distribuidas desde la región de Arica y Parinacota hasta la región de Magallanes y de la Antártica Chilena, logró prestar en promedio más de 4 millones de atenciones presenciales anuales durante el período 2018-2021, las que se suman a los millones de atenciones realizadas a través de sus diversos canales de atención habilitados para todo el país. Por otra parte, el Instituto aportó significativamente al éxito de algunos programas de la nueva agenda social como, por ejemplo, el bono de ayuda familiar (BAF) o el aporte familiar permanente. Asimismo, como parte del plan de emergencia económica del Gobierno, el Servicio implementó el pago del bono de emergencia COVID, el ingreso familiar de emergencia (IFE) y el bono COVID navidad. Todo esto también fue posible, gracias a los diversos convenios de colaboración suscritos con otras entidades públicas, que tuvieron como objetivo acercar el Estado a la ciudadanía.

Por parte del Instituto de Seguridad Laboral, se pagaron en total más de M\$ 80.000.000 en pensiones en régimen durante el período 2018-2021. Asimismo, gracias a la digitalización de procesos y a la mejora en los procedimientos, se logró disminuir de 61 a 34 días la tramitación y pago del Subsidio de Incapacidad Laboral-SIL, a pesar de que las solicitudes transitaron desde los 15 mil a los 69 mil subsidios en los últimos cuatro años. En materia preventiva, el Instituto llevó a cabo más de 60 mil actividades de capacitación, presentando un incremento importante en la modalidad remota gracias al fortalecimiento de su plataforma virtual y para hacer frente a los efectos de la crisis sanitaria. Y, por último, en materia de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, el Servicio tuvo un incremento significativo en la cantidad de denuncias recibidas, desde 22 mil ingresadas el año 2018 a 55 mil durante el año 2021, lo que conllevó una serie de mejoras en el proceso de calificación de dichas denuncias, permitiendo aumentar el porcentaje de denuncias con resolución de calificación a un 97% el año 2021 y a una disminución en el tiempo promedio de tramitación, anteriormente mencionado.

Respecto a la labor realizada por la Superintendencia de Pensiones, podemos destacar el aumento significativo en la atención de usuarios/as, a través de sus distintos canales, logrando resolver desde cien mil hasta casi los cuatrocientos mil requerimientos en un año. Lo anterior, fue posible gracias a la implementación de nuevas metodologías de trabajo, entre ellas las respuestas automatizadas, que permitieron disminuir el tiempo promedio de respuesta de 9 a 6 días. En el ámbito de la fiscalización, 70 procesos sancionatorios culminaron en multas por un monto total que superó las UF 60.000. En cuanto al trabajo de las Comisiones Médicas Regionales (CMR), éstas tramitaron más de 240 mil solicitudes de calificación de invalidez y se fortaleció el proceso de fiscalización a los médicos integrantes y asesores de dichas comisiones. Y, por último, en materia regulatoria, la Superintendencia emitió más de un centenar de normas para sus entidades reguladas (AFP, IPS y AFC).

En cuanto al rol de la Superintendencia de Seguridad Social, incrementó considerablemente la emisión de dictámenes, los cuales han favorecido a miles de usuarios/as que recurren al Servicio mayoritariamente por reclamaciones de sus licencias médicas. Asimismo, en su rol fiscalizador, la institución jugó un papel importante en la aplicación de sanciones a profesionales médicos, contralores de ISAPRES y a mutualidades. Por otra parte, emitió diversas e importantes normativas que beneficiaron a trabajadores/as. Además, con un enfoque directo en la mejora de la atención a los usuarios/as, el Servicio implementó el Procedimiento Administrativo Electrónico-PAE, el cual permitió modernizar los procesos, aumentar la producción y posicionarse en la vanguardia del proceso de modernización del Estado.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile en materia previsional, pagó más de 800 mil pensiones en promedio cada año de este período, por un monto promedio que alcanzó los M\$ 700.000.000 por año, logrando disminuir los tiempos de pago de pensiones y montepíos. En cuanto a su plataforma de atención al beneficiario, ha logrado recuperar su nivel de atención global fuertemente afectada por la pandemia, aumentando significativamente las cifras de su canal virtual, favorecido por la cantidad de trámites digitalizados que el Servicio mantiene disponibles. Cabe destacar, que la institución ha mantenido y ampliado el alcance de su sistema de gestión de la calidad, certificado bajo la norma ISO 9001:2015.

Y, finalmente, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional a través de sus servicios profesionales, pagó durante el período más de 100 mil pensiones en promedio mensualmente, optimizando los tiempos de tramitación de éstas. En materia de salud, cumplió un importante rol de apoyo durante esta pandemia, por cuanto financiaron casi 700 mil prestaciones de salud por intermedio de sus centros acreditados a nivel nacional, apoyando a la red pública de salud recibiendo a pacientes no COVID-19 para darles continuidad en sus tratamientos. Pero a su vez, realizó la reconversión en sus centros de Santiago y Valparaíso, en directo apoyo a hospitales públicos en su lucha contra la pandemia.

A continuación, se presenta el Balance de Gestión Integral de la institución, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de todo su quehacer y los logros más relevantes del período 2018-2021.

Patricio Melero Abaroa
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 beneficiarios y beneficiarias de Carabineros, Policía de Investigaciones, Gendarmería de Chile, Mutualidad de Carabineros y DIPRECA”.

En tanto, su visión, formulada en el proceso de definición del Plan Estratégico 2022 - 2024, es “Ser una organización, moderna, confiable y transparente, entregando productos y servicios de calidad de manera oportuna, cercana e inclusiva a nuestros beneficiarios y beneficiarias.”

Lo anterior se pretende alcanzar teniendo como pilares los tres valores fundamentales de DIPRECA: Compromiso, Confianza y Transparencia. Y, de esta manera, dar cumplimiento a sus objetivos estratégicos, vinculados directamente a los objetivos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social:

1. Mejorar el acceso y oportunidad de los servicios previsionales, de salud y asistenciales otorgados a la población beneficiaria, mediante la modernización de los procesos y de los canales de comunicación
2. Aumentar la satisfacción de la población beneficiaria, mejorando los canales de comunicación, identificando necesidades, e incorporando adecuadamente sus requerimientos de forma permanente en la entrega de servicios.
3. Aumentar los niveles de conocimiento y compromiso en las personas que son parte de la Institución.
4. Articular el correcto funcionamiento Institucional, impulsando cambios y procesos de innovación.

Para materializar estos objetivos, la Ley N° 21.289, que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el año 2021, asigna al Servicio un presupuesto de M\$990.561, representando un 9,41% del presupuesto del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La Institución cuenta con una dotación efectiva de 536 funcionarios/as a lo largo de todo Chile, de los cuales 335 (62,5%) son mujeres y 201 (37,5%) son hombres. Del total de la dotación existen 194 funcionarios/as denominados como fuera de dotación, de los cuales 128 (65,98%) corresponden a mujeres y 66 (34,02%) a hombres.

Respecto a la calidad jurídica contractual de los/as funcionarios/as de DIPRECA, 163 (30,41%) corresponden a Planta, 179 (33,40%) a Contrata, 52 (9,70%) corresponde a Honorarios y 140 (26,12%) a Código del Trabajo. En tanto, los dos funcionarios restantes corresponden a Suplencia y Reservado, quienes en conjunto representan el 0,37%.

Por otra parte, el Hospital DIPRECA cuenta con 1.484 funcionarios/as, de los cuales 891 (60,04%) corresponden a mujeres y 593 (39,96%) a hombres. Respecto a la calidad jurídica contractual de los/las funcionarios/as, 1.355 (91,31%) corresponden a personas contratadas según las normas del Código del Trabajo, 98 (6,60%) a Honorarios, 29 (1,95%) bajo la Ley 15.076 y 2 (0,1%) corresponden a Planta.

Las funciones de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile están divididas en tres pilares fundamentales: Previsión, Salud y Asistencias. En lo previsional, le corresponde el pago de pensiones y otros beneficios dispuestos en la normativa vigente; respecto a salud, se 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 sus beneficiarios/as.

En cuanto a su política de calidad, DIPRECA manifiesta el firme compromiso con sus beneficiarios/as y con aquellas instituciones relevantes para el quehacer de la organización, mediante el esfuerzo permanente por satisfacer sus requerimientos y expectativas en las áreas de salud, previsión y asistencias, de acuerdo con 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 y desarrollando las competencias de sus funcionarios/as, en este sentido. En el presente año y mediante una auditoría externa llevada a cabo por la empresa Applus + se logró la recertificación de la normativa antes mencionada.

Esta Institución se organiza por Unidades de Negocio, las que enfocan su trabajo y recursos en cada uno de los productos estratégicos que entrega, además de otras unidades que atienden aspectos relevantes y/o estratégicos de la organización, contribuyendo con ello al cumplimiento de los objetivos de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile. Para lo anterior, 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, Iquique,

Antofagasta, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Talca, Concepción, Chillán, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas, junto con diferentes sedes dentro de la Región Metropolitana, dispuestas en el Hospital de Carabineros de Chile (HOSCAR) y Hospital DIPRECA (HOSDIP). Además, existen alrededor de 200 Centros de Atención de ChileAtiende en convenio con el Instituto de Previsión Social, que permiten ampliar la presencia y cobertura de atención de DIPRECA a nivel nacional.

Con respecto a la gestión del Servicio, se destaca la implementación de diferentes medidas en respuesta a los efectos de la Pandemia mundial de SARS-CoV-2, aplicadas tanto para las áreas prestadoras de salud del Servicio, como las plataformas de atención presencial:

- **Hospital DIPRECA:** En razón al compromiso de HOSDIP con sus pacientes y/o funcionarios, se implementaron distintas medidas para trazar y detectar de manera oportuna el virus del SARS-CoV-2 y otras enfermedades que puedan poner en riesgo la vida de dichas personas, tales como la toma de muestras PCR en automóviles, la vacunación contra la influenza, la realización de exámenes preventivos para sus funcionarios de planta y, por sobre todo, una rigurosa implementación de todas las instrucciones dictadas por el gobierno y/o la mutual de seguridad en relación al cuidado y prevención de contagios, obteniendo así la distinción "Sello Covid-19" entregada por la Mutual de Seguridad. Esto no es menor, ya que tan solo cuatro recintos asistenciales de la Región Metropolitana cuentan con esta relevante certificación. De esta manera, el logro del centro médico evidencia lo eficaces que han sido los esfuerzos por acondicionar lugares clínicos seguros para funcionarios/as y pacientes.
- **Servicio Médico:** El Servicio Médico tiene como objetivo brindar una atención integral de salud a los beneficiarios(as) de DIPRECA de manera oportuna y desarrollar iniciativas de prevención de enfermedades y promoción de hábitos de vida saludable, de acuerdo con sus capacidades, para mejorar la calidad de vida, el bienestar personal y familiar de la población beneficiaria. En este sentido, en el presente año se desarrolló de manera periódica el curso "Prevención de Hipertensión Arterial y Diabetes tipo 2", además de mantener medidas que ya fueron implementadas en años anteriores y que sirvieron de manera directa en la seguridad de los pacientes, tales como: atenciones por videollamada, categorización de los pacientes previo a las consultas, controles sanitarios en el acceso al edificio y el uso de elementos de protección personal.

En relación con el Abastecimiento, se llevaron a cabo capacitaciones al personal enfocadas principalmente en entregar las herramientas y el conocimiento para la formulación, planificación y ejecución del abastecimiento, con el fin de generar la mayor eficiencia posible en este proceso.

- **Servicio Odontológico:** Se implementaron una serie de medidas con el fin de cumplir el mandato de la Subsecretaría de Salud Pública, las cuales son materializadas a través del Protocolo Odontológico Post COVID-19, que involucra tanto al personal clínico como administrativo, pacientes, áreas de recepción, salas de espera y baños, en el ámbito de desinfección, control de ingreso de pacientes, medidas de protección personal y capacitaciones para el personal en base a los diferentes lineamientos impartidos por la Subsecretaría de Redes Asistenciales.

Se actualizaron todos los estudios relacionados a los costos de las prestaciones más críticas del Servicio Odontológico, manteniendo siempre el lineamiento mencionado en el párrafo anterior. Adicionalmente se realizaron talleres de promoción y prevención de salud oral a los beneficiarios(as) del SERODON mediante tele atención educativa.

- **Departamento de Atención Integral al Beneficiario/a:** Se resalta la constante atención de los/las beneficiarios/as a través de todos los canales de atención existentes, tales como: Correo electrónico, Call Center (implementado el 9 de diciembre de 2021), WhatsApp DIPRECA y trámites a través de la página web Institucional. Se acogen diversas medidas de seguridad para la atención presencial, tales como dispensadores de alcohol gel, mascarillas, termómetros digitales, alfombras sanitizadoras y paneles sanitarios de escritorios. Alguno de los objetivos cumplidos el presente año son: Medir y evaluar las habilidades y conocimientos de los ejecutivos de atención de público presencial de todo el país, crear bases de datos que contengan la información personal y de contacto de los beneficiarios(as) de DIPRECA para así facilitar la comunicación y la entrega oportuna de información. Y, por último, elaborar y formalizar el procedimiento de derivación de las áreas más críticas mejorando la calidad y tiempo de respuesta otorgada por parte de las diferentes unidades de DIPRECA hacia sus beneficiarios(as).

Sobre la Administración de Fondos de Salud, la Institución liquidó 6.280.784 prestaciones de salud, destinando un monto total de financiamiento de MM\$109.594, cifra que se compone en un 37,17% del aporte que DIPRECA realiza al valor total de las prestaciones (concurrencias), un 27,56% del aporte de Seguro Complementario de Salud y un 35,27% del Copago en que incurre la población beneficiaria. A su vez, a nivel nacional se registraron un total de 732 puntos de atención para la prestación de servicios y atenciones de salud. En relación a la implementación del sistema de prefacturación mencionado en el Balance de Gestión Integral año 2020, si bien se han llevado a cabo grandes avances y/o mejoras, debido a diversos problemas con sistemas, a la capacidad del servidor y/o a los inconvenientes producto de factores externos, la implementación del sistema de manera general no se ha logrado, está previsto que para el primer trimestre del siguiente año se vayan incorporando más prestaciones a fin de generar más rapidez en los pagos.

Un punto importante que se logró en este año 2021 en materia de Fondos de Salud, es la disminución de las deudas antiguas con prestadores de servicios de salud, bajando así la presión de posibles cierres de convenios, y refleja el arduo trabajo en relación a la regularización de deudas y/o compromisos antiguos del Subdepartamento de Beneficios Médicos.

En el ámbito previsional, se destinaron MM\$778.228 para el pago de un total de 829.078 pensiones, logrando un incremento de un 0,29% del número de pensiones pagadas (826.676 en el año 2020) y un 4,39% del monto total pagado (MM\$745.514 en el año 2020). Respecto a los primeros pagos de pensiones de retiro o montepío, durante el año se registraron 2.832 nuevos beneficios. Como parte de los resultados de la mejora en la gestión, se logró disminuir a 28,76 días hábiles promedio la tramitación y ejecución de los primeros pagos de montepíos (meta propuesta de 30 días hábiles). Además, se redujo a 2,52 días hábiles promedio el tiempo en que la Institución demora en tramitar las solicitudes de los préstamos de auxilio, dando cumplimiento a la meta propuesta para el año de 3,5 días hábiles promedio. También, se redujo a 6,68 días hábiles promedio el tiempo en que la Institución se demora en tramitar las solicitudes de asignación familiar, cumpliendo la meta propuesta de 8 días hábiles para el año. Por último, es importante destacar que el tiempo promedio de tramitación y pago de primer pago de pensiones se logró disminuir a 21,10 días hábiles, cumpliendo con la meta establecida de 22 días hábiles para el año.

En el ámbito asistencial, se entregaron un total de 10.083 préstamos por un monto total de MM\$11.250, lo cual implica un aumento de un 15,55% de préstamos entregados (8.726 fueron entregados en el año 2020) y de un 20,14% de financiamiento más que el año anterior (MM\$9.364 en el año 2020). En cuanto al tipo de préstamos otorgados, se destacan principalmente los préstamos de auxilio con un total de 9.959 y los préstamos médicos con 124 entregados. El importante aumento en cuanto al monto y cantidad de préstamos se explica principalmente debido a la regularización de los servicios, lo que implicó la reapertura de la atención presencial y la reactivación de Préstamos Habitacionales.

Entre los principales desafíos de la institución para 2022, contenidos en la “Planificación Estratégica - Desafíos 2022-2024”, se encuentra, en la esfera Legal, continuar con las modificaciones legales al marco normativo institucional de DIPRECA, tal como se hizo en el presente periodo con la solicitud de modificación legal al marco normativo institucional que se encuentra dentro de los compromisos de alta dirección pública del director del servicio, enfocado principalmente en la búsqueda de mejorar la prestación de servicios para nuestros imponentes y beneficiarios, enfocándose en lograr un sistema previsional sustentable a largo plazo. En el ámbito de la Administración de Fondos de Salud, se estima necesario confeccionar y establecer un modelo de priorización de pagos a prestadores médicos en caso de contingencias y, además, el diseño e implementación de un plan de trabajo que incluya visitas con relación a una evaluación de calidad del servicio en los establecimientos de salud en convenio. En el área de la Administración de Fondos de Pensiones, se modificó el indicador para que este abarque desde el momento que comienza la tramitación y el primer pago de estos con el fin de agilizar todo el proceso y no solo una parte. Además, se comprometieron diversos

programas y cápsulas informativas con la idea de preparar a beneficiarios y/o futuros beneficiarios (Escuelas Formativas de las Reparticiones) en relación al proceso de retiro. En cuanto al área contable, el Comité de Conciliaciones Bancarias continuará su labor de regularizar partidas bancarias de antigua data de cartolas pendientes de conciliación, autorización expresa de la Contraloría General de la República mediante. Adicionalmente, se espera actualizar y formalizar procesos dentro del Departamento de Contabilidad Central relativos a la determinación de incobrables, transferencias corrientes, transacciones con empresas y análisis de cuentas. Finalmente, el ámbito de las Tecnologías de Información, las metas para el presente año apuntan a la creación de un sistema de gestión de activos tecnológicos de la institución permitiendo así tener un registro sistemático de dispositivos activos asociados a las estaciones de trabajo, elaborar documentación de usabilidad y capacitar a los funcionarios de la institución en ciberseguridad

3. Resultados de la Gestión año 2018-2021

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

En el ámbito de la gestión interna y de resultados de objetivos y metas asociados al Convenio de Desempeño Colectivo 2021, validado por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se obtiene el cumplimiento del 99.8% a nivel Institucional. En cuanto al Programa de Mejoramiento de la Gestión 2021, se obtiene un 100% de cumplimiento en todos los indicadores comprometidos. Respecto a las metas trazadas en el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública del director del Servicio, también se alcanzó el 99,8% de su cumplimiento.

En cuanto al ámbito de Calidad y en la persistente búsqueda de mejora continua, se incorporaron las mejoras de gestión desarrolladas durante la pandemia de SARS-CoV-2 en la documentación de cada uno de los procesos, lo que va en directa relación a la satisfacción de la población beneficiaria. Además, para dar cumplimiento a los objetivos establecidos para el presente año, se realizaron diversas actividades a lo largo del periodo con el fin de optimizar los distintos procesos comprometidos con los requisitos del periodo, parte de estas actividades son: Cursos de capacitación en temas de calidad (Interpretación y análisis del SGC ISO 9001:2015, formación de auditores líderes y formación de auditores internos.) Además, se coordinó y realizó una auditoría externa con el fin de renovar la certificación del sistema de Gestión de Calidad hasta el año 2024, dejando así entregas comprometidas para los años 2022, 2023 y 2024.

Para finalizar, se realizaron diversas reuniones con el fin de actualizar documentos y revisar los procesos, dando la posibilidad de detectar oportunidades de mejora y/o propuestas en los procesos de Auditoría

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

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

Área Prestadora de Salud:

Hospital DIPRECA

El Hospital DIPRECA es el principal ente prestador de salud de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, cuyo 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, a continuación se presenta un detalle del comportamiento de los últimos 4 años (2018 al 2021):

HOSPITAL DIPRECA	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
Índice Ocupacional	57,00%	65,40%	52,80%	63,54%	11,47%
Intervalo Sustitución	5,2	3,8	4,04	3,22	-38,08%
Ingresos Hospitalarios	13.499	10.947	7.583	7.593	-43,75%
Egresos Hospitalarios	13.439	10.932	7.645	7.629	-43,23%
Consultas Médicas	78.689	82.087	56.322	102.467	30,22%
Intervenciones Quirúrgicas	5.591	4.653	3.103	3.505	-37,31%

- Índice Ocupacional (porcentaje de uso de camas disponibles): se alcanzó un índice ocupacional del 63,54%, lo cual significa un aumento de 20,34% en comparación al año anterior, donde el índice ascendió a 58,24%. Esta alza se explica principalmente por el aumento en nivel de ocupación de la unidad de traumatología, cuya alza fue de un 40,06% respecto al año 2020, donde muchas cirugías dejaron de realizarse producto de la situación sanitaria.
- Intervalo de Sustitución (número de días en que una cama permanece desocupada): se produjo una disminución de 0,82 unidades respecto al año anterior, pasando de 4,04 a 3,22 días. Al igual que en el punto anterior, el año 2020 todas las atenciones sufrieron un grado de paralización producto del SARS-CoV-2 .
- 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 7.593 ingresos hospitalarios desde fuera u otro Hospital.

- 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 7.629 egresos hospitalarios.
- Consultas Médicas: durante el año se realizaron un total de 102.467 consultas, aumentando en un 81,93% en comparación con el año anterior, en donde se realizaron 56.322. Lo anterior se explica debido a los efectos de la pandemia de SARS-CoV-2 y las medidas sanitarias impuestas a lo largo del país en el año 2020, que pospusieron muchas atenciones médicas al año 2021.
- Intervenciones Quirúrgicas: durante el año se realizaron un total de 3.505 intervenciones quirúrgicas, es decir, un 12,96% más que el año 2020, cuya cifra ascendió a 3.103.

Servicio Medicina Preventiva

Con respecto al Servicio de Medicina Preventiva del Edificio Sede, es importante destacar que si bien durante el año 2020, debido a los efectos de la pandemia de SARS-CoV-2 no se realizaron atenciones presenciales en el Servicio durante dicho año, sin embargo, esto se fue regularizando durante el año 2021, pasando de 23.444 atenciones en el año 2020 a 44.182 el año 2021, lo cual significa un aumento de un 88,46% en la cantidad de atenciones. A continuación se presenta el comportamiento que ha tenido esta prestación durante el año 2018 al 2021:

SERVICIO DE MEDICINA PREVENTIVA	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
Exámenes Preventivos	69.500	70.405	23.444	44.182	-36,43%
Cantidad de Imponente	81.419	79.839	81.276	84.180	3,39%
% de Cobertura	85,36%	88,18%	28,84%	52,49%	-38,51%

Como se logra observar, en los años 2018 y 2019 se alcanza un nivel de cobertura superior al 80%, sin embargo en 2020 y producto de la pandemia, este nivel de cobertura en la realización de los exámenes preventivos presentó una disminución importante, llegando apenas al 28,84%. Finalmente en el año 2021 se puede verificar un aumento en la realización de estos exámenes, lo cual se explica básicamente por el desarrollo de estrategias sanitarias que permitieran dar continuidad a las funciones, lo cual se espera seguir desarrollando en los años venideros para regresar a los niveles pre-pandemia.

En lo relativo al reposo preventivo, se puede indicar que ha presentado una disminución desde el año 2018 al 2021, lo cual se puede explicar por la disminución en la realización de exámenes preventivos. Sin embargo, en niveles relativos, se puede identificar que son las afecciones oncológicas las que presentan mayor recurrencia, seguida de las enfermedades cardiovasculares. A continuación se observa el comportamiento que ha tenido este índice en los últimos 4 años:

SERVICIO DE MEDICINA PREVENTIVA	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
Cardiovascular	179	164	139	126	-29,61%
Oncológico	256	229	215	221	-13,67%
Tuberculosis	4	5	8	6	50,00%

En cuanto a las altas médicas posteriores al reposo preventivo, se distinguen 3 categorías: Alta al Servicio, Invalidez y Fallecimiento. Se observa una disminución porcentual progresiva en las 3 categorías antes mencionadas según el detalle a continuación:

SERVICIO DE MEDICINA PREVENTIVA	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
Alta al Servicio	277	192	208	195	-29,60%
Invalidez	41	32	32	29	-29,27%
Fallecimiento	21	18	21	17	-19,05%

Estas variaciones tienen un comportamiento lineal respecto al reposo preventivo, es decir, si bien existen disminuciones en las 3 categorías de altas médicas, ellas se explican porque al mismo tiempo han habido disminuciones en la indicación de reposo preventivo.

Servicio Médico

En el Servicio Médico de DIPRECA, se realizaron durante el último año (2021) 33.580 prestaciones médicas, una cifra mayor a la del año 2020, sin embargo, muy menor a los niveles pre-pandemia, tal como se logra observar en la siguiente tabla:

SERVICIO MÉDICO	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
Policlínico	47.595	41.003	14.766	18.693	-60,72%
Toma de Muestras	10.207	9.027	2.949	3.578	-64,95%
Kinesiología	52.039	49.725	12.357	11.309	-78,27%
TOTAL	109.841	99.755	30.072	33.580	-69,43%

De lo anterior, se desprende que el contexto general del país debido a los efectos de la Pandemia mundial de SARS-CoV-2, afectó la cantidad de atenciones del Servicio con respecto a los años anteriores, en particular a los años pre-pandemia, debido a las medidas sanitarias impuestas dentro del país durante los últimos 2 años, lo que implicó el cierre del recinto asistencial en forma absoluta y parcial, afectando notoriamente el índice de atenciones.

Además, en el marco del cumplimiento de las metas de Convenio de Desempeño Colectivo del año 2021, el Servicio Médico logró lo siguiente:

- Desarrollar un Programa Educativo multidisciplinario para funcionarios del Edificio Sede, Servicio Odontológico y Servicio Médico en prevención de Hipertensión Arterial y Diabetes 2, con el fin de mejorar el autocuidado de los funcionarios. Realizando, específicamente, 8 talleres en DIPRECA.
- Dar a conocer a funcionarios activos, los servicios que presta el Servicio Médico, a través de "Operativos de Salud y Promoción", para la atención

de ellos y sus cargas familiares. Realizando un total de 6 charlas, 2 a cada una de las tres ramas (Carabineros, Policía de Investigaciones y Gendarmería).

Servicio Odontológico

En el Servicio Odontológico de DIPRECA se realizaron durante el último año (2021) 33.580 prestaciones médicas, una cifra mayor a la del año 2020, sin embargo, muy menor a los niveles pre-pandemia, tal como se logra observar en la siguiente tabla:

SERVICIO ODONTOLÓGICO	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
Nº de Atenciones	41.947	46.732	16.031	29.624	-29,38%
Nº de Pacientes	28.919	31.253	10.657	18.309	-36,69%

En cuanto a las atenciones específicas, fueron realizadas según el siguiente detalle:

SERVICIO ODONTOLÓGICO	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
Cirugía	2.656	2.901	998	2.052	-22,74%
Disfunción	-	5.867	209	378	-93,56%
Endodoncia	4.314	4.230	859	1.151	-73,32%
Integral	271	695	2.494	282	4,06%
Odontopediatría	3.759	2.750	711	907	-75,87%
Operatoria	10.582	5.627	847	1.330	-87,43%
Ortodoncia	3.559	3.607	1.256	2.910	-18,24%
Periodoncia	1.632	4.405	1.864	3.951	142,10%
Prótesis Fija	1.351	1.509	-	-	-100,00%
Prótesis removible	3.794	2.993	205	-	-100,00%
Radiografía	9.093	8.604	2.880	6.148	-32,39%
Rehabilitación oral	-	3.544	1.904	3.583	1,10%
Urgencia	936	-	1.804	6.932	640,60%
TOTAL	41.947	46.732	16.031	29.624	-29,38%

Las únicas atenciones en donde se observa un aumento respecto a los años anteriores, es en Urgencia con un 640,6% y en Periodoncia con un 142,10%, lo cual se puede explicar mayormente por la disminución de controles en el año 2020, lo que impidió dar continuidad a ciertos tratamientos que podrían haberlo requerido.

Además, en el marco del cumplimiento de las metas de Convenio de Desempeño Colectivo del año 2021, el Servicio Odontológico logró lo siguiente:

- Revisar, actualizar y formalizar los protocolos clínicos existentes en el Servicio Odontológico, orientados a los nuevos lineamientos del Ministerio de Salud post COVID-19.
- Proponer un seguro dental complementario para brindar una mejor atención a los beneficiarios(as) del Servicio Odontológico de DIPRECA.
- Actualizar el estudio de costos de las prestaciones más críticas del Servicio Odontológico, con enfoque a los nuevos lineamientos del Ministerio de Salud post COVID-19.

- Realizar talleres de promoción y prevención de salud oral a los beneficiarios(as) del Servicio Odontológico de DIPRECA, mediante tele atenciones de educación.

Área Administradora de Fondos de Salud:

En el contexto de su rol asegurador de salud, DIPRECA entregó un total de 6.280.784 prestaciones a sus beneficiarios(as) financiando mediante los siguientes conceptos:

- Gasto en Concurrencia (37,17% del total): Aporte DIPRECA en el financiamiento de la prestación médica.
- Gasto de Seguro de Salud (27,56% del total): Aporte del Seguro de Salud en el financiamiento de la prestación médica.
- Copago (35,27% del total): Aporte que debe realizar el/la 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.

Durante el año 2021 se presentó un aumento en los recursos destinados a la liquidación de prestaciones de salud, de un 19,4% en comparación al año 2020, llegando en el año 2021 a \$109.593.704.454. A continuación, se presentan en detalle las variaciones de prestaciones y gastos en salud de los años 2018, 2019, 2020 y 2021.

Concepto	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
Prestaciones	6.658.833	7.541.205	6.074.696	6.280.784	-5,68%

Concepto	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
Aporte DIPRECA (\$)	36.583.071.570	41.745.375.180	35.841.053.657	40.732.189.863	11,34%
Aporte SEGURO (\$)	27.532.644.176	30.984.262.673	27.368.920.718	30.206.576.859	9,71%
Copago (\$)	34.642.029.299	32.594.755.172	28.573.859.715	38.654.937.732	11,58%
TOTAL (\$)	98.757.745.045	105.324.393.025	91.783.834.090	109.593.704.454	10,97%

Como podemos dilucidar, en el año 2021 se presenta ,en el número de prestaciones otorgadas, una disminución de un -5,68% en relación a los tres períodos anteriores y en el gasto total una aumento promedio de 10,97%. Cabe destacar que en este ítem, se aprecia una normalización tanto en prestaciones como en gastos, específicamente en este último punto (gastos) comparándose así con los dos primeros períodos de comparación, es importante mencionar que el 2020 fue un año que sufrió variaciones producidas principalmente a la cantidad de meses de estar en fase de cuarentena y la constante necesidad de no movilizarse y quedarse en sus respectivos domicilios y/o asistir a los centros de salud sólo si es absolutamente necesario y por supuesto en casos de urgencia.

Convenios Médicos:

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.

REGIÓN	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
I – Región de Tarapacá	14	14	14	14	0,00%
II – Región de Antofagasta	19	28	28	28	47,37%
III – Región de Atacama	11	14	13	13	18,18%
IV – Región de Coquimbo	28	38	37	38	35,71%
V – Región de Valparaíso	79	109	109	108	36,71%
VI - Región de O'Higgins	34	34	34	34	0,00%
VII – Región del Maule	55	73	72	72	30,91%
VIII - Región del Bío Bío	92	84	84	84	-8,70%
IX – Región de La Araucanía	63	77	76	76	20,63%
X - Región de Los Lagos	42	52	50	50	19,05%
XI – Región de Aysén	15	13	13	13	-13,33%
XII – Región de Magallanes	17	18	18	18	5,88%
XIII - Región Metropolitana	119	115	115	115	-3,36%
XIV - Región de Los Ríos	16	21	21	21	31,25%
XV - Región de Arica y Parinacota	10	12	12	12	20,00%
XVI - Región de Ñuble	0*	35	36	36	2,86%
TOTAL	614	737	732	732	19,22%

* El año 2017 la Región del BíoBío se dividió, dando paso a la creación de la XVI región de Ñuble, la cuál entró en vigencia el año 2018.

En relación 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 siguiente tabla el número de personas afiliadas por repartición en el año 2021, en donde se registran 96.289 personas afiliadas, cuya mayor proporción está compuesta principalmente por la categoría de Pensionados del Sistema (54,67%), Montepiados (23,41%) y Gendarmería de Chile (21,07%). Es importante destacar que la repartición correspondiente a la Policía de Investigaciones de Chile, a partir del año 2020, ya no pertenece a la categoría de afiliados al Seguro Complementario de Salud, debido a que esta Institución realizó la contratación, a través de la empresa Aseguradora Consorcio, de una nueva póliza exclusiva para sus funcionarios/as, con el fin de tener mejores beneficios para su población.

Repartición	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
Pensionados	54.254	53.309	52.475	52.645	-2,97%
GENCHI	24.411	24.533	23.658	20.284	-16,91%
Montepiados	23.802	23.555	22.879	22.540	-5,30%
PDI	16.227	16.319	0	0	-100,00%
DIPRECA	366	329	283	244	-33,33%
Otros	170	166	371	576	238,82%
TOTAL	119.230	118.211	99.666	96.289	-19,24%

Área Previsional:

Departamento de Pensiones

El Departamento se encarga de pagar mensualmente pensiones a todas las personas beneficiarias que cumplan los requisitos que exige la legislación vigente. Cabe destacar que, en esta área, a pesar de las complicaciones evidenciadas por la pandemia de SARS-CoV-2 en términos de la atención presencial, debido a la suspensión de esta por varios meses en el año 2020 y parte del 2021, en el caso de las pensiones no hubo mayor impacto, ya que tanto el cálculo como el pago de estas, no requiere de una atención presencial de la institución, sino que pudo ser realizado mediante sistemas informáticos.

A continuación se presenta un detalle del comportamiento que ha tenido el pago de pensiones durante los últimos 4 años, considerando la cantidad de pensiones pagadas y el monto asociado a ellas. Adicionalmente, se incluye un cálculo del promedio de pensiones recibidas por los beneficiarios de DIPRECA:

CANTIDAD DE PENSIONES	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
Cantidad	811.892	823.199	826.676	829.078	2,12%
Monto (\$)	665.546.420.441	710.171.431.653	745.514.251.827	778.228.398.505	16,93%
Pensión Promedio (\$)	819.747	862.697	901.822	938.667	14,51%

Como se puede apreciar en la tabla anterior, ha existido un aumento en el pago de pensiones, tanto en su cantidad como en su monto, de hecho, existe un aumento de un 14,51% en la Pensión promedio entregada.

En lo relativo a los primeros pagos, se ha trabajado constantemente en la realización de mejoras a la gestión, alcanzando en el año 2021 una reducción a 21,18 días el pago de primeras pensiones normales y a 28,76 el pago de primeras pensiones de montepíos. Cabe mencionar que esta medición se realiza desde el momento en que se recibe en oficina de parte de DIPRECA la resolución enviada por la Contraloría General de la República donde toma razón de la documentación asociada a la pensión hasta la fecha programada en el calendario de pagos.

Departamento de Imposiciones

Este Departamento se encarga de administrar el registro individual de la vida impositiva de los imponentes afectos al Régimen Previsional de DIPRECA. Al mismo tiempo es responsable de supervisar la eficiencia en la entrega de la totalidad de beneficios previsionales y su correcta y oportuna gestión a nivel de procesos.

Es necesario mencionar que las imposiciones son los descuentos efectuados a cada imponente en servicio activo, tanto al personal de Nombramiento Supremo (General, Coronel, Teniente y Personal Civil Profesional) y al personal de Nombramiento Institucional (Cabos, Suboficiales, Personal Civil Administrativo y Auxiliares). En particular, DIPRECA realiza un descuento de 8,5% de los haberes totales a sus imponentes activos y pasivos, de esa forma, la institución puede hacer frente a las diversas obligaciones que le corresponde conforme a la legislación vigente. Este monto es retenido por cada una de las reparticiones y posteriormente enviado a DIPRECA, salvo en el caso de los funcionarios de la misma Institución, donde se realiza la gestión completa de retención del dinero.

A este descuento se le conoce como “Fondo de Retiro” y es distribuido de la siguiente forma:

- 2,55% destinado al financiamiento de prestaciones de salud, conforme a lo determinado en el Artículo 2 del D.S. 509, denominado Erogaciones de Salud. Existe aporte fiscal para el sistema de salud desde el año 2011.
- 5,95% destinado al financiamiento del pago de pensiones y gastos operacionales.

A continuación se presenta el detalle de las erogaciones realizadas al personal activo afecto al régimen previsional de DIPRECA entre los años 2018 y 2021:

FONDO RETIRO	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
CARABINEROS	30.129.053.142	31.277.727.381	32.479.905.053	33.279.137.517	10,46%
DIPRECA	223.331.117	216.598.453	179.993.399	176.802.023	-20,83%
GENCHI	17.256.081.421	19.095.335.729	19.773.375.049	19.785.839.202	14,66%
PDI	9.853.572.633	10.864.650.353	11.311.483.393	11.950.541.613	21,28%
Total	57.462.038.313	61.454.311.916	63.744.756.894	65.192.320.355	13,45%

Como se observa, todas las reparticiones han tenido un crecimiento de carácter decreciente, ya que si bien año a año continúan entrando funcionarios a sus filas, durante los últimos 3 años se ha observado una baja en las postulaciones a las instituciones adscritas. No obstante, en DIPRECA se observa una disminución en el nivel de erogaciones, esto se explica única y exclusivamente porque no se han realizado contrataciones bajo la calidad jurídica Planta, por tanto, no existe reposición respecto a la gente que pasa a ser pensionada después de completar sus años de servicio reglamentarios.

Área Asistencias:

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 con 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

Asistencias Financieras

Monto(\$) :

TIPO DE PRÉSTAMO	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
Auxilio	13.402.152.018	12.737.142.578	9.239.024.198	10.971.835.082	-18,13%
Habitacional	691.222.665	878.623.749	0	0	-100,00%
Médico	691.058.438	497.085.368	125.381.819	278.381.645	-59,72%
TOTAL	14.784.433.121	14.112.851.695	9.364.406.017	11.250.216.727	-23,90%

Cantidad :

TIPO DE PRÉSTAMO	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
Auxilio	17.132	15.451	8.655	9.959	-41,87%
Habitacional	129	173	0	0	-100,00%
Médico	361	260	71	124	-65,65%
TOTAL	17.622	15.884	8.726	10.083	-42,78%

Lo primero que se observa en la tabla es que en los singulares de los año 2020 y 2021 no se otorgaron préstamos habitacionales, debido al tratamiento personalizado de atención y la cantidad de trámites que se realizan para el otorgamiento de este tipo de préstamos, y por consecuencia de uno de los efectos de la pandemia mundial por COVID-19 (SARS-CoV-2), la cual provocó la supresión de la atención presencial por varios meses y además restricciones de desplazamiento, Además, se detalla el número, monto de préstamos otorgados y su naturaleza en los años 2018, 2019, 2020 y 2021, en relación al presente periodo, se entregaron un total de 10.083 préstamos por un monto total de MM\$ \$ 11.250, lo que representa una disminución promedio de un 42,78% y de un 23,90% respectivamente. Esta disminución se explica por contexto sanitario debido a la pandemia de SARS-CoV-2, que implicó la suspensión de la atención presencial gran parte del año y la suspensión de la entrega de Préstamos Habitacionales. Con respecto a los tipos de préstamos entregados durante el año, se destacan principalmente los préstamos de auxilio con un total de 9.959 entregados por un monto total de MM \$10.971 y los préstamos médicos con un total de 124 entregados por un monto de M\$278.

Asistencias Sociales

La Oficina de Servicio Social tiene como objetivo entregar la atención, orientación y/o derivación oportuna, a los beneficiarios(as) que presenten situaciones sociales que requieran apoyo, articulando para ellos las redes de asistencia en los ámbitos de acción en que sea demandada, promoviendo una mayor cobertura territorial y de tipo de atenciones.

CONSULTAS	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
TOTAL	2.102	1.897	233	254	-87,92%

Como podemos ver en la tabla anterior, entre los años 2018 y 2021 existe una variación promedio de -87,92% esto es explicable debido a los efectos de la pandemia de SARS-CoV-2, ya que acogiéndose a las medidas de las instituciones pertinentes al tema, las oficinas se mantuvieron cerradas gran parte del periodo 2020, y en el reintegro a la normalidad del 2021, los aforos de ingresos y atención fueron bastante acotados con la finalidad única de cuidar y proteger tanto a beneficiarios(as) como al personal de atención.

Asistencias Jurídicas

La Oficina Consultorio Jurídico de DIPRECA tiene el objetivo de otorgar orientación judicial y extrajudicial a los(las) imponentes pasivos(as) de DIPRECA, que lo requieran, patrocinando a beneficiarios(as) de escasos recursos, según lo previsto en su Reglamento Interno del Servicio Jurídico

CONSULTAS	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
TOTAL	322	252	375	468	45,34%

Como se señala en la tabla anterior, entre 2018 y 2021 hubo una variación promedio de atenciones jurídicas de un 45,34% teniendo una diferencia entre el primer periodo de comparación y el último de 146 atenciones.

Área Atención Integral al Beneficiario:

La Plataforma de Atención al/la Beneficiario/a, registró un total de 311.544 atenciones durante el año 2021 en todos sus canales de atención (presencial, telefónico y virtual). A continuación, se presenta la tabla en donde se destaca que el canal virtual fue el más concurrido concentrando 87.527 atenciones (31,1%), seguido por el telefónico (contact center) con 100.727 atenciones (45,6%), presencial con 81.494 atenciones (28,9%) y mediante CRM-19.880 con 11.864 atenciones (4,2%).

ATENCIONES	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
Presencial	261.742	248.397	81.494	67.795	-74,10%
Contact Center	99.913	212.088	100.727	141.931	42,05%
Virtual	6.787	4.517	87.527	92.488	1262,72%
TOTAL	368.442	465.002	281.612	311.544	-15,44%

Al observar la Tabla, el mayor aumento, en relación a los períodos de comparación, se observa en la atención virtual (+1262,72%) esto se explica mayoritariamente por dos aristas principales, la primera es producto de la pandemia producida por el SARS-CoV-2, la que obligó al beneficiario a buscar atenciones que no requirieron presencialidad, y la segunda arista, la modernización institucional llevada a cabo por la institución en los últimos dos periodos. El Departamento de Atención Integral al Beneficiario/a destaca que, en el presente año, del total de atenciones, más de un 75% fue programada a través del agendamiento no presencial.

OFICINA	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
Arica	5.077	6.072	4.268	3.235	-36,28%
Iquique	6.713	6.941	6.089	8.188	21,97%
Antofagasta	20.196	15.971	7.675	6.570	-67,47%
Copiapó	2.832	2.960	1.799	1.378	-51,34%
La Serena	10.410	9.830	9.379	16.103	54,69%
Viña del Mar	16.870	17.210	19.108	24.411	44,70%
Santiago	105.926	88.234	159.977	181.797	71,63%
Rancagua	7.440	11.105	7.866	6.218	-16,42%
Talca	13.701	14.090	8.728	6.602	-51,81%
Chillán	2.389	11.583	9.167	8.728	265,34%
Concepción	27.045	24.173	18.659	20.387	-24,62%
Temuco	20.297	19.287	13.647	11.964	-41,06%
Valdivia	5.284	6.141	4.885	5.601	6,00%
Puerto Montt	10.778	9.827	6.499	6.526	-39,45%
Coyhaique	3.675	2.288	2.366	1.936	-47,32%
Punta Arenas	3.109	2.685	1.500	1.900	-38,89%
TOTAL	261.742	248.397	281.612	311.544	19,03%

En la tabla regional podemos observar que, en promedio, el total de atenciones a tenido un aumento promedio de 19,03%, la región que presenta un mayor aumento en las atenciones es la Región de Chillán, con un aumento aproximado de 265%, esto debido a la implementación de la nueva oficina establecida en conjunto con la creación de esta nueva región a fines de agosto del periodo 2018, por lo cual las atenciones solo se concentraron en los últimos meses de este año.

ATENCIONES	2018	2019	2020	2021	Variación 2018 - 2021
TOTAL	105.926	88.234	23.445	103.612	-2,18%

ATENCIONES PRESENCIALES EN RM, PERÍODO 2018-2021

Con relación a las atenciones presenciales registradas en la región metropolitana, podemos afirmar que la variación producida entre los años 2019-2020 se debe a factores externos que impidieron la normal atención de las oficinas en la ya mencionada región, el estallido social y la pandemia del SARS-CoV-2 afectar el funcionamiento regular de estas oficinas e, incluso, por varios meses detuvieron en

su totalidad todas las atenciones a nivel nacional. si nos enfocamos a los años de atención regular, podemos notar que existe una consistencia bastante importante en cuanto a la cantidad de beneficiarios(as) que pudieron ser atendidos, como ejemplo tomaremos el presente periodo, en el cual se atendieron M103,6 casos, una disminución del 2,18% solamente en razón del periodo 2018.

Por último, respecto a la atención vía página web, durante el año 2021 se trabajó en conjunto con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia en el cumplimiento del indicador de Gobierno Digital, impulsando la digitalización de los siguientes nueve trámites:

1. Solicitud de Préstamo Médico Art. 45°
2. Solicitud de Préstamo por Diferencia del Arancel Médico
3. Solicitud de Certificado de Imposiciones
4. Solicitud de Pago de Imposiciones Previsionales por Permiso sin Goce de Sueldo
5. Solicitud de Bonificación Ley Galvez, Art. 19° Ley N°15.386
6. Solicitud de Reconocimiento de los 2 últimos años universitarios
7. Solicitud Pago de excedentes de Cuota Mortuoria
8. Solicitud de Devolución de Imposiciones Art° 127

Lo anterior, permite a DIPRECA, contar con un total de 39 de 47 trámites completamente digitalizados (nivel 4). En la siguiente tabla se señala el listado específico de trámites digitalizados por el Servicio:

NOMBRE DEL TRÁMITE	NIVEL DE DIGITALIZACIÓN
Solicitud de cuota mortuaria	4
Solicitud de Cese de carga familiar	4
Solicitud de Intervención Social	4
Solicitud de Reemplazo o anulación de Cheque	4
Solicitud de Reintegro de Descuentos Médicos por accidente en actos de servicio	4
Solicitud de Reconocimiento de Carga(s) Familiar (es)	4
Solicitud de Pago Anticipado de la Pensión de Retiro o Montepío DIPRECA	4
Solicitud de Reintegro por Concepto de Gastos Médicos	4
Solicitud de Reliquidación de Descuentos Asociados por Prestación de Salud	4
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
Solicitud de Préstamo Médico Art. 45°	4
Solicitud de Préstamo por Diferencia del Arancel Médico	4
Solicitud de Certificado de Imposiciones	4
Solicitud de Pago de Imposiciones Previsionales por Permiso sin Goce de Sueldo	4
Solicitud de Bonificación Ley Galvez, Art. 19° Ley N°15.386	4
Solicitud de Reconocimiento de los 2 últimos años universitarios	4
Solicitud Pago de excedentes de Cuota Mortuaria	4
Solicitud de Devolución de Imposiciones Art° 127	4

Área de Apoyo Transversal:

En los párrafos precedentes se mencionó en detalle todo lo relativo a las áreas estratégicas y operativas de DIPRECA, sin embargo, muchas de sus funciones no se podrían llevar a cabo correcta y oportunamente de no existir las Áreas de Apoyo Transversal, cuya definición será “Los procesos de soporte son los que sirven de

apoyo a los procesos claves. Sin ellos difícilmente serían posibles los procesos claves ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes". Es por tal razón, que a continuación se detallará la contribución y los avances de cada uno de los procesos de soporte que mantiene DIPRECA.

Ámbito Gestión y Desarrollo de Personas

El equipo de Gestión de Personas, en el marco del cumplimiento de la meta de gestión comprometida para el año 2021, actualizó el manual de procedimientos del área de remuneraciones, con el fin de fortalecer la ejecución de cada una de sus funciones; se elaboró una guía práctica de conocimientos de los productos estratégicos asociados al área de salud de DIPRECA, con la finalidad de promover la mantención y continuidad de los procesos estratégicos en la Institución; se actualizó el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de DIPRECA (Reglamento Interno, art. 153º Código del Trabajo), considerando las normas atingentes y vigentes; difundiéndose al personal de la Institución y se diseñó un programa de difusión estándar de los beneficios y actividades de Bienestar con la finalidad de motivar la incorporación de más socios.

Ámbito de Control de Gestión

En el marco del cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo 2021, suscrito entre DIPRECA y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se logró un 99,7% de cumplimiento en 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 el proyecto de confección del "Plan Estratégico 2022-2024", instancia en la cual se generó una nueva visión, misión, valores y objetivos estratégicos. Para poder alcanzar estos nuevos objetivos estratégicos, se crearon nuevos objetivos específicos, los cuales fueron relacionados con iniciativas concretas y medibles que permitan generar mejoras en los procesos de la Institución.

Ámbito de Gestión de Calidad

Durante el año 2021, tras la ejecución de Auditorías de Calidad a todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de DIPRECA, se incorporaron dos nuevos procesos al Subdepartamento de Administración de Personal. En tanto, se incluyó un nuevo proceso de Seguro de Salud en el Departamento de Administración de Fondos de Salud.

Durante el mes de septiembre del año 2021, se llevó a cabo la Auditoría Externa de Calidad, obteniendo la tercera Renovación de la Certificación del SGC bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Lo anterior no sería posible si no existiera una sinergía a nivel institucional, donde se tenga un conocimiento transversal de las materias exigidas a nivel de calidad. En esa línea, es necesario mencionar que se realizaron cursos de capacitación, enfocados en la Interpretación y Análisis de la Norma ISO 9001:2015, Formación de auditores internos de calidad y Formación de Auditores Líderes de Calidad.

Durante el año 2022 se trabajará en la optimización de los procesos del SGC, orientados a la satisfacción de los/as beneficiarios/as. Se incorporarán los procesos de Gestión de Anticipos, procesos administrativos de SERODON y creación de la documentación de los procesos del Subdepartamento de Registro y Cobranza.

Ámbito de Seguridad de la Información

El Plan de Trabajo SGSI 2021-2022 considera la mantención y mejora de los 48 controles de la Norma ISO NCH 27001:2013, complementando principalmente: Herramientas de Seguridad de Red y Procedimientos de Hardening, Tercera Fase de Desarrollo Seguro, Segunda Fase Política de Protección de Datos Personales y Mejoras Sistema de Gestión de Contraseñas.

Durante el periodo 2022 se dará énfasis en la implementación de los controles de Protección de Datos Personales y Sensibles y en la optimización de los controles de Gestión de Accesos y Gestión de Vulnerabilidades de Seguridad.

Ámbito de Control Interno

El equipo de auditoría interna, en el marco del cumplimiento de la meta de gestión comprometida para el año 2021, actualizó el manual de procedimientos del área, logrando así estandarizar el trabajo realizado por sus funcionarios.

Se obtiene un 100% de cumplimiento en la ejecución de las auditorías contenidas en el Plan Anual 2021, de acuerdo al siguiente detalle:

Auditorías	2021
Ministeriales	3
Gubernamentales	7
Institucionales	6
Seguimientos	12
Consultorías	2
Trabajos Rutinarios	21
Solicitudes Dirección	1

Entre estos trabajos se destacan las auditorías a los estados financieros de bienestar del Personal DIPRECA, al proceso de contratación y compras públicas del Hospital DIPRECA y SEDE, informes de seguimiento a objetivos Ministeriales de auditorías pasadas, entre otras.

Ámbito de Informática

El equipo de Tecnologías de la Información, en el marco del cumplimiento de la meta de gestión comprometida para el año 2021, elaboró documentos de usabilidad (trámites nivel 4 año 2018 - 2019 y 2020 del Registro Nacional de Trámites); implementó WSUS en Windows Server para centralizar actualizaciones de Windows en estaciones de trabajo DIPRECA y capacitó a los funcionarios de DIPRECA en el uso del Sistema de Tickets (Ingreso de Incidencias y/o requerimientos).

Adicionalmente, se dió continuidad a los distintos proyectos informáticos que venían de años anteriores como lo son:

- 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.
- Implementación de 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. Este proyecto continuará su desarrollo durante el año 2021.
- Puesta en marcha del Sistema de Imposiciones SIAIM. Este 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 imponentes del Sistema.
- Incorporación paulatina de prestadores de salud al sistema de facturación en línea, aumentando la oportunidad de pago de las prestaciones ambulatorias. Se logró incorporar a 5 nuevos prestadores ambulatorios al nuevo sistema de facturación en línea. El desafío se mantiene para este año considerando algunos supuestos, que sin duda con el contexto Pandemia han generado alcances y complejidad para la incorporación de nuevos centros de salud en convenio.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2022

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, se encuentra comprometida con la mejora permanente de la calidad de los productos y servicios que entrega a las personas beneficiarias, esto es, perfeccionando la oportunidad y haciendo más expedito el acceso a los mismos, buscando el aumento del nivel de satisfacción de los(as) usuarios(as). Para lo anterior, ha desarrollado durante el año 2021, un nuevo Plan Estratégico Institucional con miras al año 2024, donde establece una hoja de ruta respecto a la metodología necesaria para lograr modernizar la Institución y así dar continuidad al trabajo desarrollado en estos últimos 3 años. A pesar de los avances materializados en el último período, se identificaron oportunidades de mejora en diversas áreas, destacando los siguientes desafíos principales:

En el ámbito previsional:

El Área de Administración General, continuará con la iniciativa de optimizar el tiempo promedio en la tramitación del primer pago de pensiones y de montepíos, cuyas metas para el año 2024 son 18 y 24 días hábiles respectivamente. Además, se suma una nueva iniciativa correspondiente a la optimización del tiempo promedio de pago de anticipos de pensión, cuya meta para el año 2024 es de 25 días hábiles. Directamente relacionado con lo anterior, el área se encuentra trabajando en el desarrollo de una plataforma de gestión, cálculo y pago de pensiones y de verificación de cargas familiares, la cual busca ser un complemento al módulo de gestión documental ya implementado el año 2021, permitiendo así optimizar los tiempos de respuesta de la institución, en el desarrollo de todo el proceso relativo al área impositiva.

Otro de los desafíos novedosos del área de Administración General, es el fortalecimiento de los convenios colaborativos con otras instituciones públicas (SENAMA, SERVEL, Ministerio de Relaciones Exteriores, entre otros), esto con el fin de crear convenios de intercambio de datos que den respuesta a las observaciones fiscalizadoras y que garanticen y mejoren la gestión interna del Servicio y la toma de decisiones estratégicas. Bajo la misma lógica de potenciar sus relaciones con instituciones externas, se buscará el establecimiento de “Embajadores de información” en las áreas de Gestión de Personas de las reparticiones adscritas al régimen previsional DIPRECA, como lo son Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y Gendarmería de Chile, esto permitirá fortalecer las relaciones y el intercambio de información previsional entre el Servicio y sus clientes externos.

Por último, en cuanto al área de asistencias, con el fin de modernizar la entrega de préstamos del Servicio, se trabajará en la adquisición de una nueva aplicación informática, para la administración y gestión de estos. Esta aplicación será gestionada en conjunto con el Departamento de Tecnologías de Información para coordinar su ejecución, lo que permitirá reemplazar el sistema existente de antigua data y fortalecer los procesos desarrollados.

En el ámbito de salud

- Hospital DIPRECA:**

Para este Servicio de salud, se destacan diferentes proyectos futuros que permitan posicionar al Hospital como una institución de salud moderna y eficiente, como lo son: Modernización del Sistema de Calificaciones implementando un modelo de gestión por competencias permitiendo modernizar el instrumento que mide el desempeño de los/as funcionarios/as; implementación de un nuevo sistema de gestor documental que permita eliminar el papel en la tramitación y comunicación interna y así reducir los gastos de papelería y disminuir los tiempos de tramitación de documentos; continuidad al proyecto de remodelación del módulo de pensionados 2° y 3° permitiendo mejorar las condiciones en la entrega de las prestaciones de salud a los pacientes y beneficiarios/as, y aumento de la parrilla de prestaciones y mejoramiento de programa de salud nutricional (orientado a la enfermedad de la obesidad tanto pasivos como activos, considerando tanto el tratamiento médicos nutricional y la cirugía bariátrica), mental (integración de neurología, neurocirugía, psiquiatría y psicología, orientados al cuidado y recuperación de la salud mental) y de cirugía mayor ambulatoria (economizando recursos al Fondo de Salud y al paciente, mejorando la eficiencia en el uso de las camas hospitalarias).

- Servicio Odontológico:**

Se pretende implementar una red de convenios odontológicos regionales con el fin de incrementar la cobertura de la población beneficiaria y abarcar la totalidad del territorio nacional. Junto con lo anterior, se busca desarrollar el proyecto de modernización del Servicio a través de la implementación de un pabellón de cirugía menor para la realización de implantes y cirugías de mayor complejidad; mejorar las instalaciones dentales a través de la compra de mobiliario acorde a la normativa del Ministerio de Salud para la obtención de resoluciones sanitarias; sistematizar fichas clínicas odontológicas; actualizar estudios de costos de las prestaciones del laboratorio dental e incorporar sus procesos al nuevo Sistema de ficha clínica odontológica digital (SERONET).

- Servicio de Medicina Preventiva:**

El Servicio se ha propuesto optimizar a nivel nacional el porcentaje de cierre de canastas respecto del total de las prestaciones del examen preventivo de los funcionarios activos asistentes al examen preventivo anual, con el fin de cumplir el propósito de vigilar el estado de salud de los funcionarios activos imponentes de DIPRECA y detectar precozmente enfermedades. Junto con lo anterior, el Servicio busca habilitar un portal de auto consulta en la página WEB DIPRECA para obtener y validar el certificado de asistencia al Examen preventivo anual. Además, se dará continuidad a la implementación del módulo informático de la Unidad de Administración y Finanzas, incorporando el proceso de pago de subsidios y de

facturas por atenciones a pacientes acogidos a reposo preventivo, permitiendo obtener como resultado final la cuenta única del paciente, en etapas de marcha blanca, validación y puesta en marcha.

- **Servicio Médico:**

El Servicio Médico mantiene importantes proyectos enfocados a la modernización de su gestión, los cuales se basan principalmente en incrementar la dotación de médicos especialistas (Cardiólogos, diabetólogo, urólogo y psiquiatra) con el fin de entregar una mayor gama de especialidades a los/as beneficiarios/as; gestionar la autorización sanitaria de vacunatorio y botiquín con el fin de adquirir un sistema de respaldo eléctrico; implementar un laboratorio clínico local para cubrir la alta demanda de la realización de exámenes de este tipo; continuar la digitalización de fichas clínicas de antigua data con el fin de contar con respaldos digitales y gestionar con mayor rapidez la información médica de los pacientes; y remodelación de infraestructura y baños públicos, acorde a las necesidades de los pacientes.

- **Ámbito de Administración de Fondos de Salud**

Este Departamento mantiene el desafío de continuar el proceso de evaluación y optimización de la gestión de convenios médicos a nivel nacional, con el fin de verificar el funcionamiento y los estándares de calidad que entregan los prestadores de salud hacia los/as beneficiarios/as, en los ámbitos de infraestructura, ubicación, primera capa de atención y estado de Pabellones. Este trabajo, al igual que el año anterior, continuará siendo desarrollado en la Región Metropolitana en una primera instancia, con el fin de establecer los lineamientos correctos para expandirlo a prestadores de regiones. Por otra parte, el Departamento confeccionará y establecerá un modelo de priorización de pagos a prestadores médicos en caso de contingencias, con el fin de establecer un criterio claro y transparente para el pago de los servicios prestados a los/as beneficiarios/as. Además de lo anterior, el área posee otros desafíos importantes, tales como: realización de auditorías de supervisión a beneficios de cuidados paliativos y hospitalización domiciliaria, con el fin de controlar que lo pagado sea efectivamente lo entregado a ellos; implementar el sistema de carga de arancel dentro del módulo de beneficios médicos y realizar mejoras al sistema de pre facturación, esto con el fin de automatizar la carga de aranceles de los 747 prestadores en convenio y terminar de solucionar los problemas que mantiene el sistema de prefacturación, lo que conlleva como beneficio principal el disminuir la alta tasa de deudas con los prestados, permitiéndoles a ellos corregir los rechazos de facturas y poder así dar cumplimiento a la Ley de Pronto Pago, por la rapidez de la liquidación de facturas.

Ámbito de atención integral a la población beneficiaria y ciudadanía:

El Servicio continuará su trabajo de modernización de las Plataformas de Atención Regional, consistente en la estandarización de las Plataformas ubicadas en Antofagasta y Valdivia, expresada en mejoras de infraestructura y aumento de dotación necesaria para una correcta atención de la población beneficiaria en dichas ciudades. Además de lo anterior, se trabajará en la implementación de una nueva Plataforma de Atención en Santiago, ubicada

en el Hospital DIPRECA, con el fin de responder correctamente a los/las beneficiarios/as que acuden a dicho establecimiento de salud.

Ligado a uno de los objetivos estratégicos del Servicio consistente en aumentar la satisfacción de la población beneficiaria, mejorando los canales de comunicación, identificando necesidades e incorporando adecuadamente sus requerimientos de forma permanente a la entrega de servicios, es que el área de atención integral al beneficiario/a ha establecido una serie de metas desafiantes para la nueva gestión, buscando alcanzar al año 2024, en primera instancia un 85% de satisfacción neta en la dimensión de horario y tiempos de atención; en segunda instancia, llegar a un porcentaje de disminución del 75% de reclamos por mala gestión y atención; y en tercera instancia, potenciar el canal telefónico, buscando alcanzar un 50% de aumento porcentual de llamadas ingresadas en call center. Para lo anterior, ha establecido una serie de iniciativas a desarrollar, como lo son: realización de mesas de trabajo con círculos en retiro en cada región; continuar el proyecto de “DIPRECA en Terreno” planificando implementar esta oficina transitoria en al menos 13 regiones del país; realización de capacitaciones virtuales a beneficiarios/as de todo el país sobre productos y servicios de DIPRECA y uso de página web; promover el uso eficiente de tótem de autoconsulta en Santiago y Plataformas de Atención regional incorporando nuevas tecnologías; digitalización de nuevos trámites y mejora de trámites digitales ya implementados y usabilidad usuaria; y rediseño de atención telefónica a través de un mejoramiento permanente del call center otorgando mayor resolutividad en los requerimientos, aumentando la calidad de las respuestas y el tiempo de su gestión.

En el ámbito de gestión y apoyo transversal.

• Área de Gestión y Desarrollo de Personas:

Para el periodo 2022-2024 y de forma alineada a los objetivos estratégicos del Servicio en el ámbito de potenciar el capital humano, aumentar los niveles de conocimiento y compromiso en las personas que son parte de la Institución, los principales desafíos del área de gestión de personas se basan en aumentar los cargos dados por nombramiento de Alta Dirección Pública, llegando el año 2024 a 7 cargos seleccionados por esta modalidad; aumentar de forma porcentual la cantidad de profesionales y técnicos pertenecientes a áreas asociadas directamente a la entrega de productos estratégicos del Servicio, buscando alcanzar un 50% de profesionalización; e Implementar el desarrollo de test de conocimientos y experiencia que permita determinar de mejor forma las reales necesidades de capacitación de las unidades técnicas, buscando abarcar a lo menos el 80% de la institución.

Adicionalmente, el área continuará con la actualización del Sistema HCS, principalmente en los módulos de licencias médicas y recuperación de subsidios, los cuales permitirán aumentar los controles de ausentabilidad laboral y agilizar la cobranza mensual por concepto de subsidios. En cuanto al ámbito remuneracional, se busca realizar la centralización contable del sistema INFOCHI e interoperabilidad con el sistema SIGFE, proyecto que tiene como objetivo que las remuneraciones de la Institución sean contabilizadas de forma automática en ambos sistemas, permitiendo así disminuir tiempos y

evitar errores en la centralización contable de los procesos de pago. Con respecto al ámbito de Desarrollo Organizacional, se busca llevar a cabo la ejecución de concursos de promoción y el desarrollo de nuevos cupos autorizados por DIPRES relativos al aumento de la dotación del Servicio, esto con el fin de contribuir a los objetivos estratégicos de la Institución a través del desarrollo de carrera y proveer la dotación necesaria a cada área para garantizar la entrega de un servicio de calidad a nuestros beneficiarios a nivel nacional.

- **Área Financiera - Contable:**

Con el fin de contribuir directamente al objetivo estratégico de articular el correcto funcionamiento institucional, impulsando cambios y procesos de innovación, y mejorando la coordinación intra e interinstitucional, los principales desafíos del área se orientan en manejar el correcto porcentaje de gasto ejecutado del subtítulo 22 del Servicio al tercer trimestre del año correspondiente, estableciendo una meta al año 2024 del 75%. Lo anterior, será realizado a través de diferentes medidas, como lo son: creación de un Comité de adquisiciones operativo, sesionando al menos una vez al trimestre; publicación del plan anual de compras a más tardar durante los meses de enero de cada año, conteniendo proyectos o compras asociadas a cada unidad requirente, montos y modalidades de compra; revisión de contratos y convenios de colaboración entre el Servicio y el Banco Estado, a través de reuniones de coordinación semanales; mejorar el control de cuentas corrientes, asociándose a convenios bancarios; consolidación de equipos de trabajo para el Departamento de Contabilidad Central y equipo de Análisis de cuentas, con el fin de evitar errores contables y dar cumplimiento a las distintas normativas que rigen la contabilidad pública; continuar el ciclo de capacitaciones en materias de compras públicas al personal que interviene directamente en ellas, con el fin de mejorar la expertis en esta materia; y mejorar el proceso de cobranza de accidentes en actos de servicio hacia las reparticiones adscritas, generando reuniones programadas y permitiendo generar el registro de forma oportuna y eficiente.

- **Área de control interno**

Dentro de los desafíos futuros, se continuará el trabajo del equipo multidisciplinario de trabajo, que tiene por objeto coordinar, gestionar y reportar los avances y cumplimiento permanente, en el marco de las auditorías relacionadas con la Contraloría General de la República a nivel central y en el Hospital DIPRECA. Para lo anterior, la unidad busca continuar contribuyendo al mejoramiento de los procesos de gestión de riesgos y de control evaluando los sistemas del Servicio, junto con la realización de capacitaciones a jefaturas y funcionarios/as involucrados en los trabajos periódicos solicitados por la Unidad de Auditoría Interna, en temáticas tales como Certificado de Origen y reportes trimestrales. Lo anterior, directamente ligado a subsanar los hallazgos pendientes de auditoría interna, buscando alcanzar al año 2024, el 100% de subsanación.

- **Área de Planificación y Control de Gestión:**

Se continuará el proceso de primera y segunda mantención correspondiente a los años 2022 y 2023 respectivamente, del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, constituyendo un importante desafío para el Servicio el cual cuenta con un sistema de gestión de calidad maduro y totalmente implementado y

que funciona de manera eficiente adaptado a cada proceso y de fácil entendimiento por los usuarios internos, lo que permite dar cumplimiento a cabalidad en los requisitos exigidos por la normativa. Adicionalmente, se continuará el monitoreo semestral de la implementación del nuevo Plan Estratégico del Servicio para los años 2022-2024, lo que significa la aplicación y medición correcta de los indicadores asociados a este Plan, el cual tiene como objetivo, generar un impacto positivo en la Institución, aportando con eficacia y eficiencia la gestión de las áreas operativas y estratégicas de DIPRECA.

• ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Se dará continuidad al Plan Estratégico Informático desarrollado para el periodo anterior, enfocado principalmente en la modernización de los sistemas informáticos y mejora de controles asociados a seguridad de la información. En cuanto al primer ámbito, se continuará el trabajo de puesta en marcha del Sistema de Imposiciones (SIAIM), buscando progresar en las oportunidades de mejora detectadas en su implementación paulatina; se desarrollará la última etapa del nuevo Sistema de Pensiones (SIAPEN) el que permitirá contar con un sistema informático acorde a la normativa y requerimientos actuales para solventar las tareas de la unidad de pensiones como proveedora de un producto estratégico; se desarrollaran mejoras en sistemas del área de salud, mejorando los procesos informáticos con el fin de optimizar tiempos de proceso de liquidaciones, disminución en la ocurrencia de errores y mejora en la operación diaria; se pondrá en marcha el nuevo sistema DocDigital el cual consiste en un aplicativo impulsado por el Estado para el envío electrónico de Oficios, Resoluciones y otros documentos entre entidades públicas, permitiendo mantener un repositorio digital de los documentos enviados y recibidos; por último, se pondrá principal énfasis en la actualización de sitio web institucional, desarrollando mejoras al sitio actual a objeto de aumentar su accesibilidad para la población beneficiaria, en relación a la realización de trámites digitales e información desplegada. En cuanto al segundo ámbito, se renovarán las herramientas de ciberseguridad que se encuentran operativas y monitoreadas por la Oficial de Seguridad de la Información y la Oficina de Ciberseguridad del Servicio, permitiendo así aumentar los controles y niveles de protección de la información, sistemas y servicios institucionales frente a los actuales riesgos y amenazas de ciberseguridad; junto a esto, se realizará una migración de arquitectura tecnológica en las aplicaciones catalogadas como vulnerables de acuerdo a los reportes asociados a ciberseguridad, permitiendo mitigar riesgos de intromisión generados por las brechas tecnológicas detectadas en una línea de arquitectura de nuestra Institución.

5. Anexos

Índice

. Anexo 1: Identificación de la Institución	38
. Anexo 2: Recursos Humanos	42
. Anexo 3: Recursos Financieros	50
. Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021	51
. Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	54
. Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	55
. Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	55
. Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021	56
. Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021	58
. Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021	59
. Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	62
. Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	63
. Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	64

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.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
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

Nro.	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 mejoras en los procesos y procedimientos internos. Sub objetivo Estratégico asociado al marco de la Calidad Institucional: Optimizar los procesos internos de la Institución, de acuerdo a una línea de trabajo basada en la Gestión del Riesgo y la mejora continua.
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. Sub objetivo Estratégico asociado al marco de la Calidad Institucional: Optimizar los procesos internos de la Institución, de acuerdo a una línea de trabajo basada en la Gestión del Riesgo y la mejora continua.
3	Aumentar la satisfacción de nuestros beneficiarios, incorporando sus requerimientos y necesidades de forma permanente en la entrega de servicios. Sub objetivo Estratégico asociado al marco de la Calidad Institucional: Satisfacer los requerimientos y expectativas de nuestros(as) beneficiarios, recogiendo sus necesidades y sugerencias, orientando los esfuerzos a aumentar su grado de satisfacción.

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
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	2
2	Salud	Otorgamiento de Prestaciones de salud con fines curativos y preventivos.	1
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.	3

Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	Descripción	Cantidad
1	Pensionados y montepiados del sistema DIPRECA	69.542
2	Cargas Familiares de los pensionados y montepiados del sistema DIPRECA	27.902
3	Personal en servicio activo de Carabineros de Chile	56.127
4	Personal en servicio activo de Policía de Investigaciones de Chile	11.740
5	Personal en servicio activo de Gendarmería de Chile	16.819
6	Personal en servicio activo de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile	198

Nro.	Descripción	Cantidad
7	Cargas Familiares del personal en servicio activo según repartición	79.026

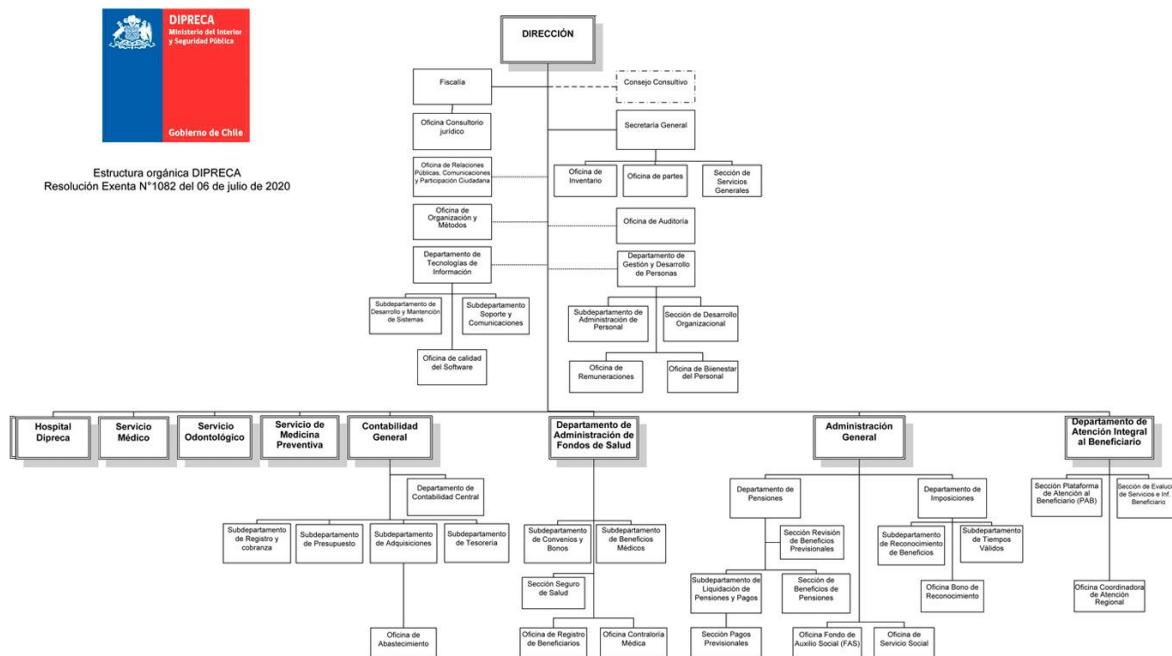
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

ORGANIGRAMA MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



(*):Tuición financiera, conforme al Decreto Ley N° 1.263 del año 1975.

Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director de Previsión	Juan Hernández Rivera
Fiscal Institucional	Elsa Loyola Muñoz
Director Hospital DIPRECA	Daniel Pérez Arraño
Administrador General	Fernando Vega Evaristi
Contador General (S)	Alex Rojas Páez
Jefa (S) Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	Monica Quiroz Beiza
Secretario General (S)	Darío Ortega Moreno
Jefa (S) Departamento de Administración y Fondos de Salud	Paulina Sesnic Salazar
Jefe (S) Departamento de Atención Integral al Beneficiario	Daniel Morales Ponce de León
Jefe Departamento de Tecnologías de Información	Juan Francisco González
Jefa Oficina de Organización y Métodos	Paulina Díaz Sotelo
Jefa Oficina de Auditoría Interna	Paola Díaz Zamora
Jefa (S) Oficina de Relaciones Públicas, Comunicaciones y Participación Ciudadana	Valeska Gómez González
Encargada (S) Servicio Médico	Jimena Pardo Miranda
Jefe (S) Servicio Odontológico	Rodrigo Ordenes Canales
Jefe Servicio de Medicina Preventiva	Tucapel Vallejos Allende

Anexo 2: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2021, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	
Contrata	109	52.40%	70	52.24%	179
Planta	99	47.60%	64	47.76%	163
Total	208	100.00%	134	100.00%	342

Dotación efectiva año 2021, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	
Técnicos	70	33.65%	23	17.16%	93
Directivos	16	7.69%	13	9.70%	29
Auxiliares	5	2.40%	18	13.43%	23
Profesionales	41	19.71%	53	39.55%	94
Administrativos	75	36.06%	23	17.16%	98
Total	208	100.00%	134	100.00%	342

Dotación Efectiva año 2021 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación Nº
	Nº	%	Nº	%	
24 AÑOS O MENOS	1	0.48%	0	0%	1
ENTRE 25 y 34 AÑOS	46	22.12%	25	18.66%	71
ENTRE 35 y 44 AÑOS	76	36.54%	43	32.09%	119
ENTRE 45 y 54 AÑOS	57	27.40%	26	19.40%	83
ENTRE 55 y 59 AÑOS	18	8.65%	13	9.70%	31
ENTRE 60 y 64 AÑOS	6	2.88%	16	11.94%	22
65 Y MÁS AÑOS	4	1.92%	11	8.21%	15
Total	208	100.00%	134	100.00%	342

Personal fuera de dotación año 2021 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación Nº
	Nº	%	Nº	%	
Honorarios	30	23.62%	23	33.33%	53
Código del Trabajo	96	75.59%	46	66.67%	142
Suplente	1	0.79%	0	0%	1
Total	127	100.00%	69	100.00%	196

Personal a honorarios año 2021 según función desempeñada (mujeres y hombres)

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	
Técnicos	41	32.28%	14	20.29%	55
Directivos	6	4.72%	6	8.70%	12
Auxiliares	0	0%	1	1.45%	1
Profesionales	18	14.17%	9	13.04%	27
Administrativos	26	20.47%	9	13.04%	35
Personal afecto a Leyes N°15.076 y N°19.664	36	28.35%	30	43.48%	66
Total	127	100.00%	69	100.00%	196

Personal a honorarios año 2021 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	
1 años o menos	17	56.67%	7	30.43%	24
Más de un año y hasta 2 años	1	3.33%	2	8.70%	3
Más de 2 y hasta 3 años	7	23.33%	8	34.78%	15
Más de 3 años	5	16.67%	6	26.09%	11
Total	30	100.00%	23	100.00%	53

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	30	3	18
(b) Total de ingresos a la contrata año t	31	4	29
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	96,77%	75,00%	62,07%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	25	3	3
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	30	3	18
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	83,33%	100,00%	100,00%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	27	17	17
(b) Total dotación efectiva año t	366	347	347
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	7,38%	4,90%	9,36%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2019	2020	2021
Funcionarios jubilados año t	11	11	12
Funcionarios fallecidos año t	0	1	1
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	1	2	3
Otros retiros voluntarios año t	11	2	10
Funcionarios retirados por otras causales año t	4	1	6

Causales	2019	2020	2021
Total de ceses o retiros	27%	17%	32%

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	32	7	27
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	27	17	32
Porcentaje de recuperación (a/b)	118,52%	41,18%	84,38%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	105	37	23
(b) Total Planta efectiva año t	195	181	163
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	53,85%	20,44%	14,11%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t	24	8	0
(b) Total Contratos efectivos año t	171	166	179
Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b)	14,04%	4,82%	0,00%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios capacitados año t	239	279	285
(b) Total Dotación Efectiva año t	366	347	342
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	65,30%	80,40%	83,33%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2019	2020	2021
(a) $\sum(N^{\circ} \text{ horas contratadas en act. de capacitación año } t * N^{\circ} \text{ participantes capacitados en act. de capacitación año } t)$	7513	12677	12361
(b) Total de participantes capacitados año t	495	878	1038
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	15,18	14,44	11,91

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	2	2	3
(b) N° de actividades de capacitación año t	33	81	77
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	6,06%	2,47%	3,90%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	366	347	342
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	5.908	4.656	3833
(b) Total Dotación Efectiva año t	366	347	342
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	16,14	13,42	11,21

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	1.375	897	914
(b) Total Dotación Efectiva año t	366	347	342
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	3,76	2,59	2,67

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	0	0	184
(b) Total Dotación Efectiva año t	366	347	342
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,00	0,00	0,54

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	765	216	75
(b) Total Dotación Efectiva año t	366	347	342
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	2,09	0,62	0,22

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2019	2020	2021
Lista 1	350	334	277
Lista 2	9	6	3
Lista 3	0	0	1
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	359	340	281
(b) Total Dotación Efectiva año t	366	347	342
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	98.09%	97.98%	82.16%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2019	2020	2021
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	SI	SI	SI

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2019	2020	2021
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	NO	NO	NO

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	31	4	29
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	None%	None%	None%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	0	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje (a/b)	None%	None%	None%

Anexo 3: Recursos Financieros

La información financiera de las instituciones públicas, tanto en moneda nacional como en dólares, en los casos en que corresponda, se encuentra publicada en el sitio web de la Dirección de Presupuestos, www.dipres.gob.cl.

Específicamente, se debe ingresar al link “Presupuestos”; en “Presupuestos por año” se debe seleccionar el año “2021”; seleccionar “Ejecución Total”; seleccionar “Capítulo”; seleccionar el ministerio correspondiente; y dentro de cada servicio seleccionar el documento “Informe Ejecución Capítulo Cuarto Trimestre”, en “Pesos” o “Dólares” cuando corresponda

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2021: 94,8%

Pensiones
 - Asignación Familiar

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

Fórmula de cálculo: Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares año t / N° de solicitudes de Asignaciones Familiares año t

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (días)	8,27	8,28	7,01	6,68	8,00	100,0%
Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares año t	5481,00	3485,00	1633,00	2210,00	4400,00	
Nº de solicitudes de Asignaciones Familiares año t	663,00	421,00	233,00	331,00	550,00	

Salud

Porcentaje de recuperación de prestamos médicos durante el año t

Fórmula de cálculo: Monto total de préstamos médicos recuperados en el año t / Monto total de préstamos médicos por cobrar en el año t

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	53,93	31,51	32,05	33,34	45,00	74,1%
Monto total de préstamos médicos recuperados en el año t	60026107	41838318	48003719	57310868	67500000	
médicos recuperados en el año t	118,00	037,00	073,00	148,00	000,00	
Monto total de préstamos médicos por cobrar en el año t	11130317	13278928	14976615	17190896	15000000	
	7930,00	2577,00	7502,00	0151,00	0000,00	

Asistencia financiera, social y jurídica.

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

Fórmula de cálculo: 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

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (días)	4,04	3,16	3,11	2,52	3,50	100,0%
Sumatoria de N° de días hábiles entre las solicitudes de préstamos de auxilio y el pago del préstamo de auxilio en el año t	71200,00	48543,00	26958,00	24959,00	56000,00	
N° total de solicitudes de préstamos de auxilio en el año t	17622,00	15358,00	8655,00	9891,00	16000,00	

Pensiones
 - Primeros Pagos

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

Fórmula de cálculo: Sumatoria de N° de días hábiles desde la fecha de inicio de la medición hasta la fecha de término / Total de solicitudes de primer pago de pensiones tramitadas en el año t

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (días)	23,03	20,33	0,00	21,18	22,00	100,0%
Sumatoria de N° de días hábiles desde la fecha de inicio de la medición hasta la fecha de término	53693,00	34850,00		59991,00	44550,00	
Total de solicitudes de primer pago de pensiones tramitadas en el año t	2331,00	1714,00		2832,00	2025,00	

Pensiones
 - Primeros Pagos

Tiempo promedio en la tramitación del primer pago de montepíos en el año t

Fórmula de cálculo: Sumatoria de N° de días hábiles desde la fecha inicial de tramitación hasta la fecha de término / Total de solicitudes de primer pago de pensiones de montepíos tramitadas en el año t

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (días)	30,87	30,61	0,00	28,76	30,00	100,0%
Sumatoria de N° de días hábiles desde la fecha inicial de tramitación hasta la fecha de término	18647,00	24795,00		25021,00	21150,00	
Total de solicitudes de primer pago de pensiones de montepíos tramitadas en el año t	604,00	810,00		870,00	705,00	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
	Proyecto de Ley Modernización Laboral para Conciliación Trabajo, Familia e Inclusión (Boletín N° 12618-13)	En Tramitación

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas

Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2021

Ministerio

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Servicio

Dirección de Previsión de Carabineros de Chile

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Nº Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	1	15	15
2.- Eficiencia Institucional	3	25	25
3.- Calidad de Servicio	5	60	60
Total	9	100	100

Detalle Compromisos

Nº	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					15%	15%
1	Medidas de Equidad de Género	25,0 %	25.00 % (2.0 /8.0) *100	100.00 %	15 %	15%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					25%	25%
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	165,00 %	159.25 % (4837389. 00 / 3037629.00) *100	103.61 %	5 %	5%
3	Licitación con dos o menos ofertas	46,7 %	38.50 % (10.0 /26.0) *100	121.30 %	5 %	5%
4	Índice de eficiencia energética.	Medir	106.75 kWh/m2 195454.69 /1831.00	Cumple	15 %	15%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					60%	60%
5	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	97,40 %	99.33 % (742.00 / 747.00) *100	101.98 %	15 %	15%

Nº	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación comprometida	Ponderación obtenida
6	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	48.00 % 66 -18	Cumple	15 %	15%
7	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	82,98 %	82.98 % (39.00 / 47.00)*100	100.00 %	5 %	5%
8	Tiempo promedio en la tramitación del primer pago de pensiones en el año t	22,00 días	21.18 días (59991.00 /2832.00)	103.87 %	10 %	10%
9	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	65,00 %	80.22 % (369.00 / 460.00)*100	123.42 %	15 %	15%

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021

Cuadro 11

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
12	163	4	99,8%	251424266

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021

Medidas

Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.

a. Capacitación de Género dirigida a funcionarios /as que se incorporan a la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile entre enero y septiembre 2021: Para poder efectuar acciones desde el enfoque de género, los funcionarios/as que trabajan en el Servicio deben conocer al menos los elementos básicos de este enfoque. Si no se cuenta con las competencias de comprensión de esta perspectiva difícilmente se podrán proponer, ejecutar y evaluar acciones que consideren esta mirada diferenciada, propiciando la mantención de inequidades, brechas y barreras de género asociadas a los productos y servicios entregados. Al cierre del año 2021, ingresaron a la institución 31 nuevos funcionarios y funcionarias. Para dar cumplimiento al Programa de trabajo del año, se realizaron 2 modalidades de capacitación: - Inducción Inicial: Esta se incorpora en el Plan de Inducción Institucional generado por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, el cual contempla que cada persona nueva que ingrese a la institución debe recibir inducción en diversas materias de interés. Se ha incorporado esta inducción inicial en materias de Género en la ejecución de dicho proceso, con la finalidad de asegurar que el nuevo funcionariado en su primera semana de ejercicio laboral reciba herramientas relativas a enfoque de género que permitan contextualizar el trabajo realizado por la institución en este sentido. El desarrollo de la actividad fue realizado por el Equipo de Género Institucional, consignado en la unidad de Servicio Social y contempló una extensión de 2 ½ horas, generada en modalidad mixta, a saber: presencial y remota (Google Meet). En la misma ocasión, se entregó un material de lectura complementaria que considera: glosario de términos, sustentos teóricos sobre las diferencias de género, términos básicos sobre la perspectiva de género, entre otros. La capacitación considera el abordaje de los siguientes tópicos: - Módulo I: ¿Por qué es importante reducir la brecha de género? - Módulo II: Efectos de las brechas de género en la calidad de vida de las personas. - Módulo III: ¿Cómo reducir la brecha de género y cuál es el rol estatal? - Módulo IV: Políticas públicas con enfoque de género. b. Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel avanzado. Durante los meses de agosto y septiembre de 2021, se realizó la capacitación de género nivel avanzado dirigida a las jefaturas que se desempeñan en las oficinas de Pensiones, Salud, Servicio Social, Servicio Jurídico, FAS, Personal, Relaciones Públicas, Organización y Métodos, y equipo de género. El objetivo principal de esta instancia fue desarrollar competencias en materia de enfoque de género para el ámbito público, aplicando herramientas y técnicas propias de la gestión, lo anterior a través del reconocimiento de conceptos claves del enfoque de género; comprensión de la importancia de la inclusión del enfoque de género en la institución; diferenciación de tipos de violencia y sus implicancias; análisis y diseño de indicadores de género; promoción de la agenda de igualdad de género del Gobierno; identificación de buenas prácticas laborales desde el enfoque de género; y el reconocimiento y aplicación de instrumentos de gestión para la no discriminación, acoso y malos tratos dentro de la institución. Esta capacitación se desarrolló durante 20 horas cronológicas bajo la modalidad online/sincrónica, impartida por la Universidad de Santiago de Chile a través del desarrollo de 5 módulos: Módulo 1: Conceptos básicos de nivelación del enfoque de género (5

Medidas	Resultados
<p>Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</p>	<p>2.1. Encuesta dirigida al 70% de Representantes transitorios de imponentes incapacitados vigentes en la sucursal 906 (Programa de Intervención Servicio Social) al 30 de Marzo 2021, cuyo objetivo será conocer el nivel de satisfacción respecto al tratamiento de su caso en el Servicio Social de DIPRECA. A través del Art. 49º del Decreto Supremo N° 103 del año 1975, la Oficina de Servicio Social de DIRPECA, se encuentra facultada para intervenir el pago de pensiones de aquellas personas que se encuentran impedidas de cobrar su pensión de manera temporal o permanente. A raíz de ello, la Oficina de Servicio Social cuenta con un programa denominado Representación Transitoria, mediante el cual es posible gestionar el pago a una tercera persona, quien asume el rol de representante transitorio y que en la mayoría de los casos corresponde a una persona que mantiene el vínculo sanguíneo con la persona representada. Por lo anterior, es que se propuso el desafío realizar una encuesta de satisfacción dirigida al 70% de representantes transitorios de imponentes incapacitados vigentes en la sucursal N°906 (pertenecientes al programa de intervención social) al 31 de marzo del año 2021, con el fin de conocer el nivel de Satisfacción respecto al tratamiento de los casos en el Servicio Social de DIPRECA. La encuesta de satisfacción, la cual contempló 21 preguntas, fue realizada de manera presencial para los casos correspondientes a la región metropolitana y enviada de manera digital a los casos presentes en las diferentes regiones, lo cual permitió abordar las diferentes opiniones de las personas que actúan como representantes transitorios a lo largo del país.</p>

Iniciativas

Iniciativa	Resultado

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021

Boletín: No aplica

Descripción El Servicio no presenta proyectos de ley en tramitación en el Congreso Nacional en el período correspondiente al año 2021.

Objetivo No aplica

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos:

No aplica

No aplica

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021

Nº Ley: No aplica

Fecha de promulgación:

Fecha de entrada en Vigencia:

Materia: El Servicio no presenta leyes promulgadas en el período correspondiente al año 2021.

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021

El Servicio no presenta premios y/o reconocimientos en el período correspondiente al año 2021.