



Balance de Gestión Integral

AÑO 2022

Ministerio del Trabajo y
Previsión Social

**Caja de Previsión de la Defensa
Nacional**



1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

CARTA DE PRESENTACIÓN MINISTRA JEANNETTE JARA ROMAN - BGI 2022

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es la institución del Estado de Chile responsable de dirigir y coordinar las políticas laborales del país. Su misión es abordar proactivamente las necesidades y problemáticas relativas al empleo, la capacitación, la certificación de competencias y la intermediación, con el propósito de fortalecer la participación de las personas en el mercado de trabajo y su acceso al empleo formal. Asimismo, la institución promueve y busca garantizar los derechos de las y los trabajadores, fiscalizando el efectivo cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo. De manera complementaria, se estimula el desarrollo un modelo de relaciones laborales justas y equitativas que privilegie la cooperación y el diálogo social.

En el otro ámbito de su quehacer, al Ministerio le corresponde estudiar y proponer las normas y reformas legales relacionadas con la Seguridad Social, además de definir y coordinar la implementación de estrategias para dar a conocer el sistema de previsión social y facilitar a la población el ejercicio de sus derechos, conforme a las políticas sociales vigentes. El marco de referencia para todo lo anterior son los estándares de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) referidos a Trabajo Decente que fomentan el empleo de calidad, considerando los principios de inclusión social, previsión y seguridad social para poder garantizar el resguardo de los derechos de las y los trabajadores.

El Ministerio lleva a cabo sus funciones a través de la Subsecretaría del Trabajo y la Subsecretaría de Previsión Social, contando con una dotación total de 8.635 funcionarios/as de planta, contrata y honorarios al término del año 2022. De estos, 4.845 son mujeres (56,1%) y 3.790 son hombres (43,9%), 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. El presupuesto ministerial, establecido en la Ley de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2022, fue de MM\$9.835.120. El presupuesto vigente al cuarto trimestre alcanzó los MM\$14.019.841, con una ejecución anual que llegó a los MM\$13.967.777.

En materia de logros institucionales del primer año de gestión, se debe relevar que en agosto de 2022 el gobierno presentó indicaciones para reactivar el proyecto de reducción de la jornada laboral de 45 a 40 horas semanales, que apunta a lograr una reducción efectiva de la jornada para todos los trabajadores cubiertos por el Código del Trabajo, considerando las especificidades de los distintos sectores productivos. Al mismo tiempo, la iniciativa incluye mecanismos que facilitan la organización de la producción y la provisión de servicios a la luz del dinamismo de los mercados, bajo un marco de protección de derechos. El día 11 de abril de 2023 este proyecto fue aprobado en último trámite por la Cámara de Diputados y se despachó a ley, cumpliéndose así un compromiso programático muy importante en materia laboral.

En segundo lugar, cabe destacar la Ley 21.456, que reajustó el monto del ingreso mínimo mensual, así como la asignación familiar y maternal, y el subsidio familiar. Además, otorgó un subsidio temporal a las micro, pequeñas y medianas empresas, y estableció un aporte compensatorio del aumento del valor de la canasta básica de alimentos. Esta ley es fruto de un acuerdo histórico entre el gobierno y la CUT, tanto por la magnitud del incremento del ingreso mínimo –el más alto en los últimos 29 años– como por la multiplicidad de dimensiones abordadas. Se estima que este incremento benefició a cerca de 900 mil trabajadoras y trabajadores afectos al salario mínimo.

Otro logro significativo fue la ratificación por el Congreso nacional del Convenio 190 de la OIT sobre la eliminación de la violencia y acoso en el trabajo, que incorpora por primera vez en el ámbito jurídico internacional el reconocimiento específico del derecho de toda persona a un mundo libre de violencia y acoso, y establece para los Estados que lo ratifican la obligación de respetar, promover y asegurar el disfrute de este derecho.

En el ámbito previsional, cabe destacar que durante el año 2022 se implementó la ley N°21.419 sobre Pensión Garantizada Universal (PGU), que correspondió a un beneficio mensual del Estado con un monto máximo de \$185.000, reemplazando los beneficios de vejez del Sistema de Pensiones Solidarias (SPS). A diciembre de 2022, se habían entregado más de 2 millones 50 mil beneficios durante el año, con un gasto público por más 3 billones de pesos. Asimismo, se logró la aprobación de la ley N°21.538 que modifica la norma que creó la PGU, con el propósito de ampliar la cobertura de la prestación y así beneficiar a más adultos mayores. Su vigencia comenzó el 1 de abril de 2023 y se espera que ingresen alrededor de 70 mil personas como nuevas beneficiarias.

También es muy relevante que, con el objetivo de cumplir el compromiso programático de “aumentar las pensiones de los actuales y futuros jubilados para una vejez más digna”, el 7 de noviembre de 2022 se envió al Congreso Nacional el proyecto de ley que crea un nuevo Sistema Mixto de Pensiones y un Seguro Social en el pilar contributivo, mejora la Pensión Garantizada Universal y establece otros beneficios y modificaciones regulatorias.

Esta iniciativa responde a un anhelo largamente esperado por la ciudadanía y su propósito fundamental es aumentar de manera sustentable las pensiones actuales y futuras, además de introducir mayores niveles de equidad en el sistema. El proyecto de ley fue precedido por los Diálogos Sociales Tripartitos por Pensiones Dignas en cada una de las regiones del país, con el propósito de incorporar la visión de la ciudadanía en la reforma al sistema de pensiones.

El último ámbito que cabe destacar es la entrega de un conjunto de prestaciones sociales para proteger y fomentar el empleo formal, así como para fortalecer la protección social. Por un lado, la ampliación del Subsidio Protege que extendió el tramo etario de los niños causantes del beneficio hasta los cinco años, y la extensión del IFE Laboral –con foco en grupos prioritarios– han sido clave para evitar el deterioro del mercado laboral durante el periodo de ajuste que siguió a la fase de recalentamiento de la economía.

Por otro lado, se debe subrayar la contribución del Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno para enfrentar el alza en el precio de los alimentos y servicios básicos, y el Aporte Canasta Básica que consiste en una ayuda a las familias para paliar el alza de precios de la Canasta Básica de Alimentos.

Cabe mencionar que a fines de 2022 se elaboró un proyecto de ley con Medidas para la Seguridad Económica que duplica el Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo) e implementa un alza permanente en un 20% del Subsidio Único Familiar y la Asignación Familiar y Maternal. También se estipula un aporte destinado a compras en el rubro alimenticio que se pagará a través de un “Bolsillo Familiar Electrónico”. Estas medidas son muy necesarias para ir en apoyo de las familias vulnerables y de clase media, que son quienes más sufren el alza en el costo de la vida y los vaivenes de la actividad económica. Este proyecto se convirtió en la Ley N°21.550 que fue promulgada el 23 de marzo de 2023.

Ahora bien, establecida la síntesis general anterior, se desarrollará a continuación un breve balance de los principales logros por Subsecretarías y Servicios, correspondientes al año 2022.

La Subsecretaría del Trabajo avanzó en la elaboración del “Plan de Empleo 2023-2024”, tendiente a incentivar y promover la creación de empleos, protegiendo los derechos laborales y garantizando el trabajo decente. Es precisamente en esa línea que se reactivó el proyecto de ley –ya mencionado– que modifica el Código del Trabajo con el objeto de reducir la jornada laboral a 40 horas, el que impactará directamente en la calidad de vida de las y los trabajadores y permitirá mejorar de

forma sustantiva la conciliación entre trabajo y familia. Para ello, luego del desarrollo de 26 audiencias públicas a lo largo de Chile, en las que participaron más de 200 organizaciones y representantes académicos, se introdujeron nuevas indicaciones al proyecto que facilitaron su avance en el Congreso Nacional ya que contaban con el precedente del Diálogo Social.

En paralelo al trámite legislativo, se instauró el “Sello 40 Horas” para destacar a empresas que han adelantado la reducción de la jornada laboral, sirviendo como referente para sus pares. La experiencia ha sido muy exitosa y ya son más de 500 las empresas reconocidas con este sello.

La Dirección del Trabajo (DT), en el marco de la fiscalización del cumplimiento de la normativa laboral, previsional y de salud y seguridad en el trabajo, realizó un total de 82.486 fiscalizaciones a empresas, un 5,6% más que el año anterior. Asimismo, se efectuaron 142.981 conciliaciones, que se traducen en 144.354 trabajadores y trabajadoras atendidos. En el ámbito de la Atención a Usuarios, se realizaron 1.018.885 atenciones presenciales a través de las Unidades de Atención de Usuarios y OIRS, y otras 19.256.526 a través de los canales virtual y telefónico, lo que representa un incremento de 8,6% y 75% en relación al año 2021, respectivamente. También cabe destacar el avance en lo que respecta a la transformación digital del Servicio, alcanzando un 98% de trámites digitalizados, y la puesta en marcha de las operaciones asociadas al Registro Electrónico Laboral (REL), vinculada a la modernización de la Dirección del Trabajo.

En noviembre de 2022, y posterior a la realización de Diálogos Sociales Tripartitos en cada una de las regiones del país con el objetivo de incorporar la visión ciudadana, la Subsecretaría de Previsión Social presentó al Congreso Nacional el proyecto de ley de Reforma al Sistema de Pensiones, cuyo objetivo es aumentar de forma sostenible las pensiones de actuales y futuros jubilados. Además, durante el año se presentó el proyecto de ley para mejorar y perfeccionar la ley N°21.063, que crea el Seguro para el Acompañamiento de los Niños y Niñas que padezcan ciertas enfermedades (SANNA), con el objetivo de extender las licencias de 90 a 180 días y adecuar la normativa a matrimonios igualitarios. Además, durante el año 2022, se llevó a cabo el Concurso del Fondo para la Educación Previsional, ejecutando un total de MM\$1.286 y alcanzando una cobertura total de 8.822.795 beneficiarios directos e indirectos.

La Dirección General del Crédito Prendario (DICREP), otorgó durante este período créditos pignoratícios o préstamos por un total que superó los MM\$ 32.436, duplicando lo alcanzado el año anterior, y logrando beneficiar a más de 330 mil familias a nivel nacional. Además, gracias a la implementación del Remate On-Line, se logró acercar la Institución a la población, obteniendo mayor acceso y transparencia en los múltiples remates fiscales y judiciales realizados. Adicionalmente, se suscribieron distintos convenios de cooperación con Municipalidades y otras instituciones del país, lo que permitió ampliar aún más la difusión del rol social de la DICREP hacia la ciudadanía, quienes han retribuido dicha labor con un alto nivel de satisfacción usuaria, la que alcanzó un 91% de satisfacción neta en su evaluación general.

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) atendió a más de 3.732.000 personas, de las cuales un 57% fueron mujeres. Se observa un aumento del 24% en el número de beneficiarios a través de las distintas líneas programáticas, en comparación con 2021. Esto evidencia la capacidad y compromiso del Servicio con aquellos que buscan mejorar sus condiciones de empleabilidad. En este sentido, se otorgaron 2.638.695 subsidios al empleo (59% a mujeres) y, a través de los servicios de intermediación laboral, 360.019 personas (51% mujeres) fueron atendidas por la red. De estas últimas, más de 92 mil personas fueron vinculadas en un puesto de trabajo, siendo el 46% de ellas mujeres. Adicionalmente, mediante los Programas de Formación y Certificación Laboral, se capacitó a más de 733 mil personas (52% mujeres), lo cual incrementará sus condiciones de empleabilidad.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) emitió durante el periodo un total de 187.251 dictámenes, los cuales estuvieron relacionados principalmente con reclamaciones de licencias médicas, de salud laboral (Ley N°16.744), subsidio de incapacidad laboral y prestaciones de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar. En cuanto a procesos de fiscalización, se llevaron a cabo 4.039 actividades durante el año, lo que representa un incremento del 31% en comparación con 2021. Es relevante destacar la normativa elaborada por la Superintendencia en el contexto de las dos extensiones del Permiso Postnatal Parental (Ley N°21.474 y Ley N°21.510), así como su activa participación en el desarrollo del Reglamento para la aplicación del artículo 35 de la Ley N°20.255. Este último incorporó modificaciones al Subsidio para Personas con Discapacidad Mental, en concordancia con la Ley N°21.419 que reguló la Pensión Garantizada Universal (PGU).

Entre los hitos relevantes de la Superintendencia de Pensiones (SP), destaca la implementación de la Pensión Garantizada Universal (PGU), para lo cual se emitieron más de 49 oficios con instrucciones a las entidades reguladas. En el ámbito fiscalizador, se efectuaron 3.558 acciones, enfocadas especialmente en la fiscalización de nuevos beneficios como la PGU. Con respecto al trabajo de las Comisiones Médicas Regionales, éstas evaluaron más de 97.000 solicitudes de calificación de invalidez. Además, se llevaron a cabo 6 procesos sancionatorios que culminaron con multas por un total de 11.400 UF. Finalmente, en lo referente a la atención de público, la incorporación de nuevos canales de “Agendamiento Telefónico” y “Sucursal Virtual” contribuyó a atender más de 110.000 requerimientos durante el año, ampliando así la cobertura de atención digital a todo el territorio nacional.

El Instituto de Previsión Social (IPS) implementó los beneficios establecidos en la Ley N°21.419, en particular, mediante el cálculo, la concesión y el pago de la Pensión Garantizada Universal (PGU). Asimismo, la institución gestionó otros beneficios abordados por dicha ley, incluyendo las mejoras al “Subsidio de Discapacidad” (antes Subsidio de Discapacidad Mental) y al Pilar Solidario de Invalidez. Durante este periodo, el IPS registró un total de 290 millones de interacciones ciudadanas a través de sus diversos canales de atención “ChileAtiende”, lo que supone un crecimiento de un 57% respecto a 2021. Además, el instituto contribuyó al “Plan de Recuperación Inclusiva”, implementando el pago

de ayudas como el Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno, para más 5 millones de beneficiarios, y el Aporte Canasta Básica de Alimentos, que se entregó mensualmente a más de 1 millón y medio de personas.

El Instituto de Seguridad Laboral (ISL) entregó los beneficios de la Ley 16.744 con calidad y oportunidad, promoviendo la Seguridad y Salud en el Trabajo en los segmentos más vulnerables de la población, para asegurar la máxima protección a las y los trabajadores del país. En esa línea, se logró superar la barrera de las 70.000 capacitaciones en prevención de riesgos, con más de 3.500 nuevas empresas capacitadas. En materia de prestaciones médicas y económicas, el ISL disminuyó los tiempos de calificación de las enfermedades profesionales y pagó más de 70.000 Subsidios de Incapacidad Laboral, aun cuando en 2022 existió un aumento de 10.000 nuevas licencias médicas.

El principal servicio de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA) es el pago de pensiones, alcanzando durante el año 2022 por este concepto un total de MM\$1.266.798, con un promedio mensual de 104.921 pensiones pagadas. Por concepto de Servicios Sociales y Financieros, que considera préstamos habitacionales, de auxilio, de medicina curativa y diferentes programas de ayuda social, la institución ejecutó un total de MM\$ 46.114. Por su parte, la Red de Salud CAPREDENA brindó 129.992 atenciones médicas y dentales, tanto a usuarios/as como a público en general, manteniendo los estándares de calidad exigidos por la autoridad sanitaria. Finalmente, continuaron los esfuerzos institucionales en la digitalización de trámites, pasando de 80% en 2021 a 87% en 2022.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA) tiene la misión de otorgar, de manera eficiente, servicios de previsión, salud y asistencia financiera a los más de 240 mil beneficiarios de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y Gendarmería de Chile. En el ámbito previsional, durante el año 2022 hubo un incremento del 1,8% en el número de pensiones pagadas respecto al año anterior, alcanzando un promedio mensual de 41.679 pensiones de retiro, 26.383 pensiones de montepío y 2.264 pensiones de invalidez. En el ámbito de la salud, la Institución liquidó 6.380.381 prestaciones, destinando un monto total para su financiamiento de MM\$119.139 (8,7% más que en 2021). Finalmente, lo que respecta a la asistencia financiera, se entregaron 16.459 préstamos, por un monto total de MM\$20.276, lo que representa un aumento de un 63,2% en el número de préstamos y de un 80,2% en el monto total, respecto a 2021.

En 2022, el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora) incrementó en un 33% sus procesos de certificación en comparación con 2021, aumentando la participación de mujeres en un 81%. Además, el servicio siguió expandiendo su oferta al agregar 44 nuevos perfiles al Catálogo Nacional de Competencias Laborales, el que ahora supera los 1.000 perfiles. Asimismo, se trabajó en la modernización del sistema, medida incluida en la Agenda de Productividad. Esta iniciativa se materializa en el diseño y desarrollo de un Proyecto de Ley, pronto a ser presentado, que fortalece la institucionalidad para incrementar el alcance y la cobertura de la certificación, otorga atribuciones para reforzar a los organismos sectoriales de certificación, mejora la calidad con enfoque territorial y fortalece la articulación entre la Certificación de Competencias Laborales y el Marco de Cualificaciones Técnico Profesional.

Para concluir, cabe destacar que esta breve síntesis muestra importantes avances en la gestión del Ministerio del Trabajo y Previsión Social durante el año 2022, en cumplimiento de su misión institucional y en línea con los objetivos programáticos del gobierno del Presidente Gabriel Boric, que apuntan a promover y consolidar el Trabajo Decente y fortalecer la Protección Social para los chilenos y las chilenas. El examen detallado de los avances y logros del periodo se presenta a continuación, en el cuerpo de este Balance de Gestión Integral (BGI).

Jeannette Jara Román

MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional, CAPREDENA, es un servicio público descentralizado dependiente funcionalmente del Ministerio de Defensa Nacional y en términos presupuestarios, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Su misión es “Satisfacer las necesidades de seguridad social integral de los/las usuarios/as, mediante la entrega eficiente, oportuna y moderna de servicios previsionales, financieros y de salud; la aplicación de mejoramiento continuo, innovación y perspectiva de género en su gestión y el compromiso de servicio público de sus funcionarios/as.”

Para la realización de estas tareas cuenta con una dotación de más de 1.300 funcionarios (as) distribuida en: Casa Matriz (Santiago); agencias regionales (Iquique, Valparaíso, Talcahuano, Valdivia, Punta Arenas), oficinas Regionales (Arica, Antofagasta, La Serena, Santiago Oriente, Talca, Chillán, Temuco y Puerto Montt) y la Red de Salud de CAPREDENA, la que está compuesta por 4 Centros de Salud y Rehabilitación, 2 de naturaleza hospitalaria (La Florida y Limache) y 2 de naturaleza ambulatoria (Santiago y Valparaíso), los que tienen como función entregar una atención integral y personalizada a los/as pensionados(as), al personal de las Fuerzas Armadas y a la comunidad en general.

Como organismo de Seguridad Social, sus principales productos estratégicos son los Servicios Previsionales (considera el pago de pensiones y demás asignaciones que se decreten en conformidad a las leyes en favor del personal sometido a su régimen y bonificaciones de salud de Medicina Curativa y del Fondo Solidario); Servicios Sociales y Financieros (servicios y beneficios complementarios a los previsionales, que contribuyen a mejorar las condiciones financieras de los/as pensionados/as) y Prestaciones de Salud (prestaciones Ambulatorias y Hospitalarias a través de la RED de Salud CAPREDENA).

El pago de pensiones es el principal servicio previsional de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y el monto ejecutado durante el año 2022 por este concepto alcanzó a MM\$ 1.266.798, lo que representó el 82% del gasto presupuestario institucional y el 13,4% del gasto en Prestaciones de Seguridad Social a nivel ministerial. El promedio mensual de pensiones pagadas fue 104.921, correspondiendo a mujeres el 39% y a hombres el 61%.

Por concepto de Servicios Sociales y Financieros, que considera préstamos habitacionales, de auxilio, de medicina curativa y diferentes programas de ayuda social; la institución ejecutó un total de MM\$ 46.115.

Durante 2022, la Red de Salud CAPREDENA contó con una capacidad de 164 camas y brindó 129.992 atenciones médicas y dentales, tanto a usuarios/as como a

público en general, manteniendo los estándares de calidad exigidos por la autoridad sanitaria y que le permitieron constituirse en la primera Red Salud de la Defensa Nacional acreditada.

Acorde al Proyecto de Gobierno Digital y también en el marco de las inquietudes detectadas en la encuesta de participación ciudadana, continuaron los esfuerzos institucionales en la digitalización de trámites, a fin que las personas accedan a mayor cantidad de gestiones en línea o encontrar información de forma más expedita a través de la web www.capredena.cl. Con este propósito se implementaron nuevos trámites en línea, lográndose pasar de 80% en el año 2021, al 87% de trámites institucionales digitalizados.

Cabe destacar que en el 2022 la Institución mejoró, en comparación al período anterior, en 10 puntos los resultados de la “Medición de Satisfacción Usuarial (MESU)” alcanzando un 74% satisfacción usuaria neta. Lo anterior obedece al esfuerzo diario de funcionarios y funcionarias, a través de todo el país, para hacer realidad la idea de un Estado cercano y eficiente para todos y todas; en especial para quienes están en condiciones de mayor vulnerabilidad.

En materia de Participación Ciudadana, se actualizó el Reglamento del Consejo Nacional de la Sociedad Civil de CAPREDENA y se desarrolló el proceso establecido para la elección de sus integrantes por el período 2022-2025. Le corresponde al Consejo de la Sociedad Civil, pronunciarse sobre las políticas, planes, programas y acciones sometidas a su conocimiento relativas a las temáticas propias de CAPREDENA, por lo que constituye una instancia relevante para asegurar la incorporación de la ciudadanía en todo el ciclo de la gestión de las políticas públicas, esto es, su diseño, ejecución y evaluación.

En este marco es que, durante agosto de 2022 se materializó la entrega de un bono de forma excepcional y por única vez de un monto de \$30.000 a 1.179 pensionados/as y montepiados/as con ingresos inferiores a \$300.000 (1.103 mujeres y 76 hombres). Esta ayuda social se concretó sobre la base de una propuesta nacida desde el Consejo de la Sociedad Civil denominada “Plan Fraternidad”, esta iniciativa, trabajada de forma conjunta, tenía como motivo central que CAPREDENA pudiese tener instancias de ayudas sociales en que sus pensionados/as y montepiados/as contasen con ellas sin la necesidad de solicitarla de manera presencial o por requerimiento, sino que, mediante cruces de información disponible, éstas fueran otorgadas directamente por la institución a las personas con mayores premuras económicas.

Se ha continuado profundizando el enfoque de género en la gestión, mediante el desarrollo de diversas medidas enfocadas tanto a usuarios/as internos/as y externos/as a fin de promover la erradicación de sesgos de género, la eliminación de cualquier tipo de violencia de género y fomentar el buen trato. Confirma la convicción de la Institución de avanzar por esta senda, la suscripción de la carta compromiso para certificarse en la norma NCH3262:2021: Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

Los principales desafíos de CAPREDENA para el período siguiente se orientan a: mejorar la satisfacción usuaria con la atención, los servicios y los productos (mediante, entre otras acciones, incrementar convenios con la red de colaboradores que puedan entregar mayores beneficios a los/las imponentes, incrementar las respuestas del canal telefónico a consultas previsionales y ampliar cobertura y calidad en la entrega de servicios y prestaciones con foco en los/las más vulnerables), otorgar mayores bonificaciones a exámenes preventivos con mayor tasa de incidencia de enfermedades segregada por sexo, mejorar los tiempos de entrega en los primeros pagos de pensiones de retiro y de préstamos habitacionales, fortalecer la promoción de ambientes y condiciones laborales de calidad, libres de violencia de género, inclusivos, con enfoque de género y con oportunidades de desarrollo para las personas que trabajan en y para CAPREDENA, incorporar buenas prácticas ambientales en su gestión y adecuar los sistemas tecnológicos corporativos y de apoyo para cumplir con las condiciones establecidas en la Ley de Transformación del Estado y normativa relacionada avanzando en los procesos de digitalización de trámites.

3. Resultados de la Gestión año 2022

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

Con el objetivo de contribuir en el avance para la igualdad sustantiva entre hombres y mujeres, CAPREDENA ha continuado profundizando el enfoque de género en su gestión, suscribiendo carta compromiso para certificarse en la norma NCH3262:2021: Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal; fortaleciendo la mesa de género institucional; actualizando su Política de Género y procedimientos asociados a la prevención del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual y a la prevención, detección y derivación ante situaciones de violencia intrafamiliar y violencia de género; desarrollando acciones comunicacionales para usuarios/as externos/as e internos/as a fin de promover el buen trato y la erradicación de sesgos y violencia de género.

En este mismo sentido, se implementaron medidas orientadas a que la disponibilidad de productos, acceso y entrega se realice en igualdad de condiciones, como, por ejemplo: la publicación del Manual para el uso del lenguaje inclusivo no sexista en CAPREDENA y la disminución, en casi 3 días respecto del año 2021, de los tiempos de tramitación del primer pago de pensión de montepío, logrando en 2022 un promedio de 36,73 días en la entrega de este producto que en un 95% fue recibido por mujeres.

Otro ámbito de gestión a relevar es la atención a usuarios/as con estándares de calidad que implicaron obtener un 74% satisfacción usuaria neta, superando en 10 puntos el resultado obtenido en el año 2021.

A través de los canales presenciales, se brindaron 273.629 atenciones, el 86% de ellas con tiempos de espera menor o igual a 10 minutos, mejorando en 10% respecto de 2021. Contribuyeron a mejorar los tiempos de espera la implementación en Casa Matriz y Agencias de Iquique, Valdivia, Punta Arenas, Valparaíso y Talcahuano de **Buzón de Reembolsos** (permite realizar reembolsos de gastos médicos depositando en él los antecedentes en un sobre); la adopción de modalidad de **Atención Multifuncional** (pasando de una atención separada en ámbitos de salud y previsional, a una atención integral donde todos (as) los/as consultores/as atienden de igual manera a todos/as nuestros/as usuarios/as). Durante 2022 también se habilitó la **Oficina Metropolitana Oriente**, a fin de facilitar el acceso a atenciones presenciales en dependencias del Hospital Militar de Santiago.

En la búsqueda de la integralidad de la atención usuaria, en diciembre 2022 se implementó una zona de mascotas en Casa Matriz, como respuesta al aumento

sostenido de tenencia de mascotas en la ciudadanía y como un “mensaje de inclusión, respeto y convivencia”.

Paralelamente, en el convencimiento de hacer realidad un Estado cercano y eficiente para todos y todas, a través de los canales de atención no presenciales, se realizó un total de 944.230 transacciones digitales en servicios en línea y se amplió la oferta de ellos llegando a digitalizarse el 87% de los trámites de la Institución, registrando un aumento de 6% respecto del año 2021.

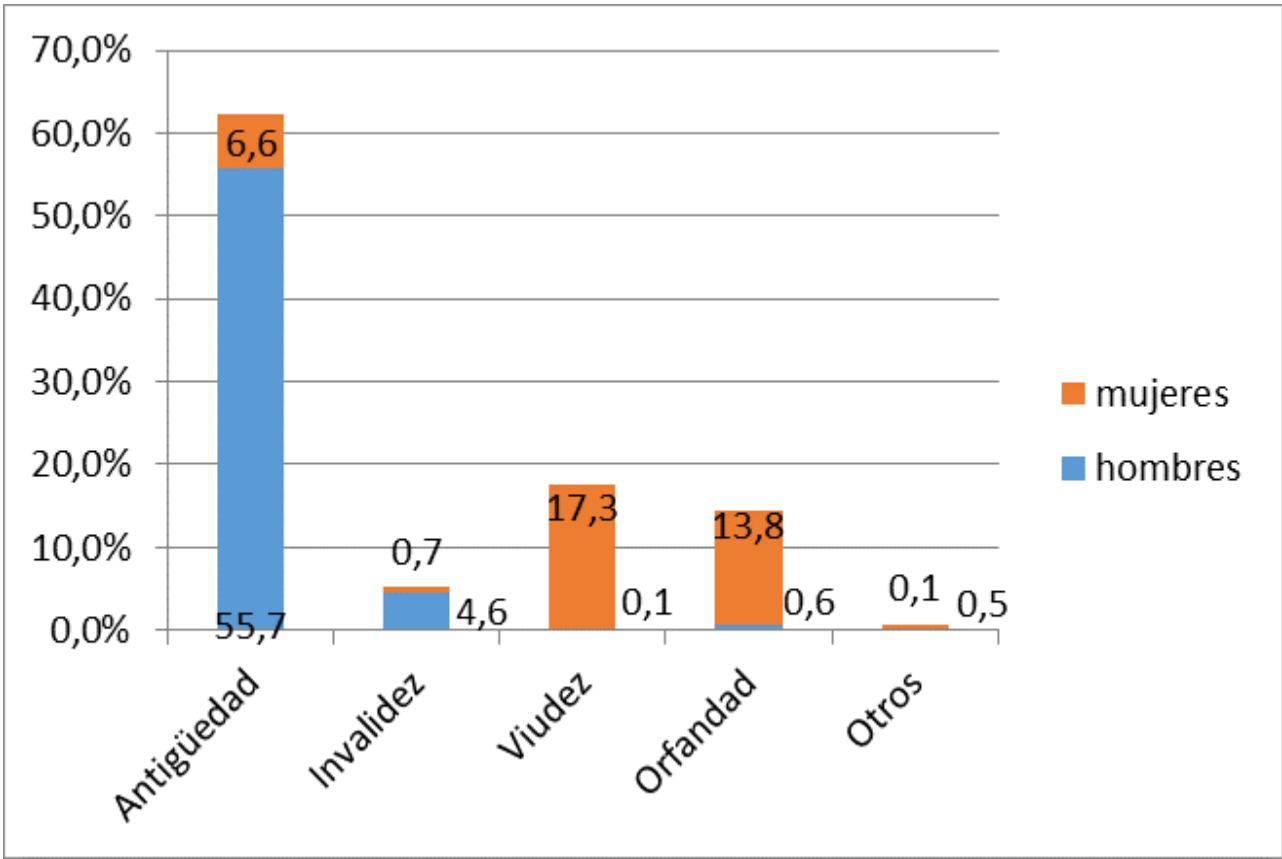
Asimismo, en el ámbito de la probidad y la transparencia, los esfuerzos institucionales se han orientado, en el marco de la Estrategia Nacional de Integridad Pública, en la revisión y fortalecimiento de la Gestión de Integridad de CAPREDENA. En este contexto se inició la actualización del Código de Ética, se perfeccionó el Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo Delitos Funcionarios y se desarrolló un programa de difusión en materias de probidad, a fin de fortalecer el compromiso de servicio público probo y transparente de los/las funcionarios/as de CAPREDENA.

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

Servicios Previsionales:

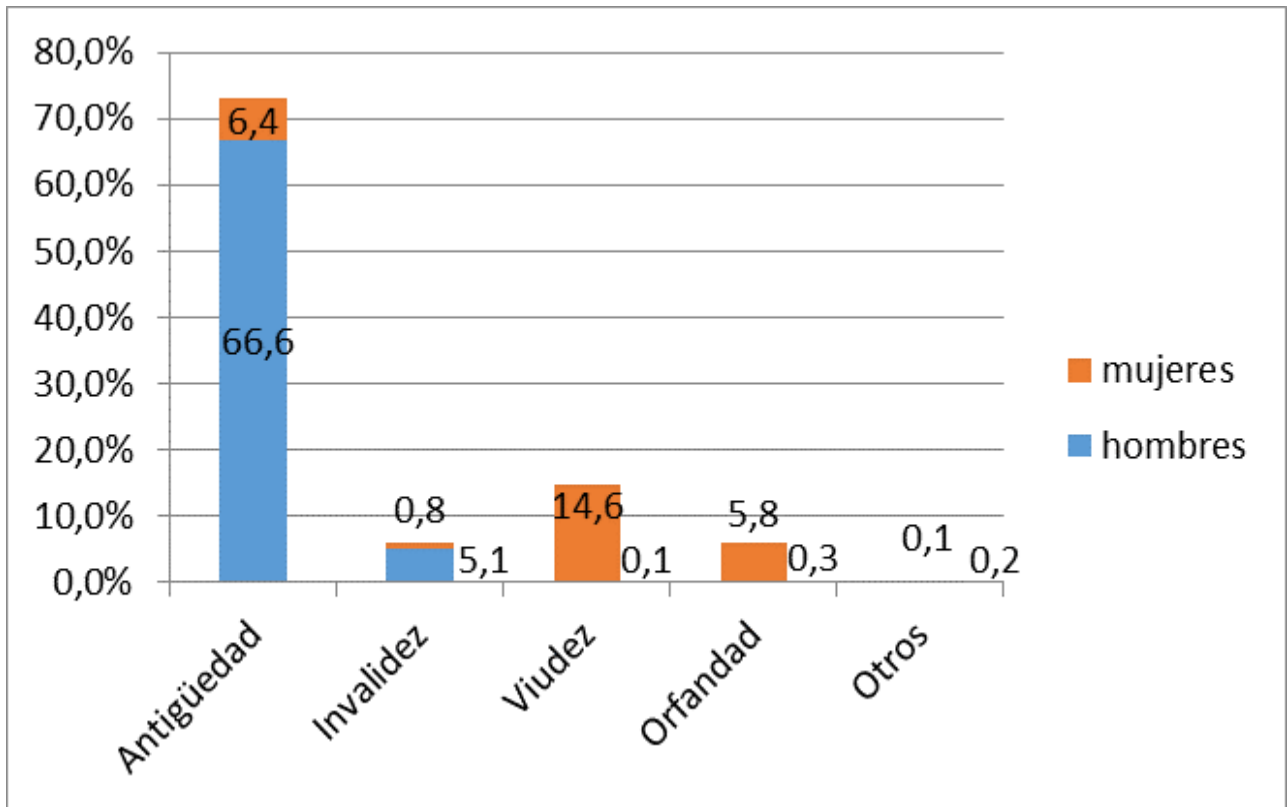
El pago de pensiones es el principal producto de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y en el año 2022 se destinó a éste MM\$ 1.266.798, que equivale al 82% del Presupuesto Institucional, con un promedio de 104.921 casos mensuales (39% corresponde a mujeres y 61% a hombres), por un monto promedio de \$987.649 (\$1.167.472 pensión promedio de hombres y \$705.443 pensión promedio de mujeres).

GRÁFICO 1: Casos pagados por tipo de pensión y sexo (Porcentaje)



Fuente: Cuenta 2022 Sr. Vicepresidente al Consejo Directivo de CAPREDENA

GRÁFICO 2: Montos pagados por tipo de pensión y sexo (Porcentaje)



Fuente: Cuenta 2022 Sr. Vicepresidente al Consejo Directivo de CAPREDENA

Los tiempos de tramitación de los primeros pagos de pensiones de montepíos se optimizaron, reduciéndose en un 9%, de un promedio de 39,36 días en el año 2021 a 36,73 días en el 2022, con un total de 1.160 casos de primeros pagos de pensiones de montepíos y sus anticipos.

A través del Fondo Común de Beneficios, se cancelaron M\$26.981.396 por 876 Bonos de Reconocimiento (93% de los casos corresponde a hombres y 7% a mujeres), según establece la Ley N°18.458, donde el personal imponente de CAPREDENA que se retire de su respectiva Institución, sin derecho a pensión y se incorpore al Sistema Previsional establecido en el decreto ley N°3.500, tendrá derecho a un bono de reconocimiento.

TABLA 1: Bonos de reconocimiento pagados según causal de liquidación en el año 2022

causal	casos				Montos M\$			
	vejez	inutilidad	fallec	Total	vejez	inutilidad	fallecimiento	Total M\$

TOTAL	815	28	33	876	25.531	637.197	813.033	26.981.396
Hombres	753	28	33	814	24.470	637.197	813.033	25.920.522
Mujeres	62	-	-	62	1.061	-	-	1.060.874

Fuente: Cuenta 2022 Sr. Vicepresidente al Consejo Directivo de CAPREDENA

De conformidad a la normativa vigente, se pagaron 2.619 indemnizaciones por Desahucio por un total de M\$ 78.456.115. El 10% de los desahucios pagados durante el año 2022 correspondió a mujeres y el 90% del monto involucrado se pagó a hombres. Esta indemnización consiste en el pago de un mes de la última remuneración sobre la cual se hubieren efectuado imposiciones al respectivo fondo de desahucio, por cada año o fracción igual o superior a seis meses de servicios efectivos válidos para este efecto, hasta completar 30 mensualidades. Su valor promedio en el año reportado fue de M\$ 29.957 (M\$ 30.233 promedio para hombres y M\$ 27.339 promedio para mujeres).

TABLA 2: Desahucios Pagados año 2022

Desahucios Pagados (número)			Desahucios Pagados (monto en M\$)		
Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
2.369	250	2.619	71.621.260	6.834.855	78.456.115

Fuente: Cuenta 2022 Sr. Vicepresidente al Consejo Directivo de CAPREDENA

Servicios Sociales y Financieros:

A través del Fondo de Auxilio Social se otorgaron 115 préstamos habitacionales por un monto total de M\$4.462.783 (M\$38.807 en promedio), aumentando respecto al 2021 en un 44% y 62% respectivamente. El tiempo de tramitación promedio fue de 20,4 días, excluyendo la etapa de escrituración, manteniendo el estándar del año 2021. El 14% de los préstamos habitacionales pagados correspondió a mujeres y el 86% a hombres.

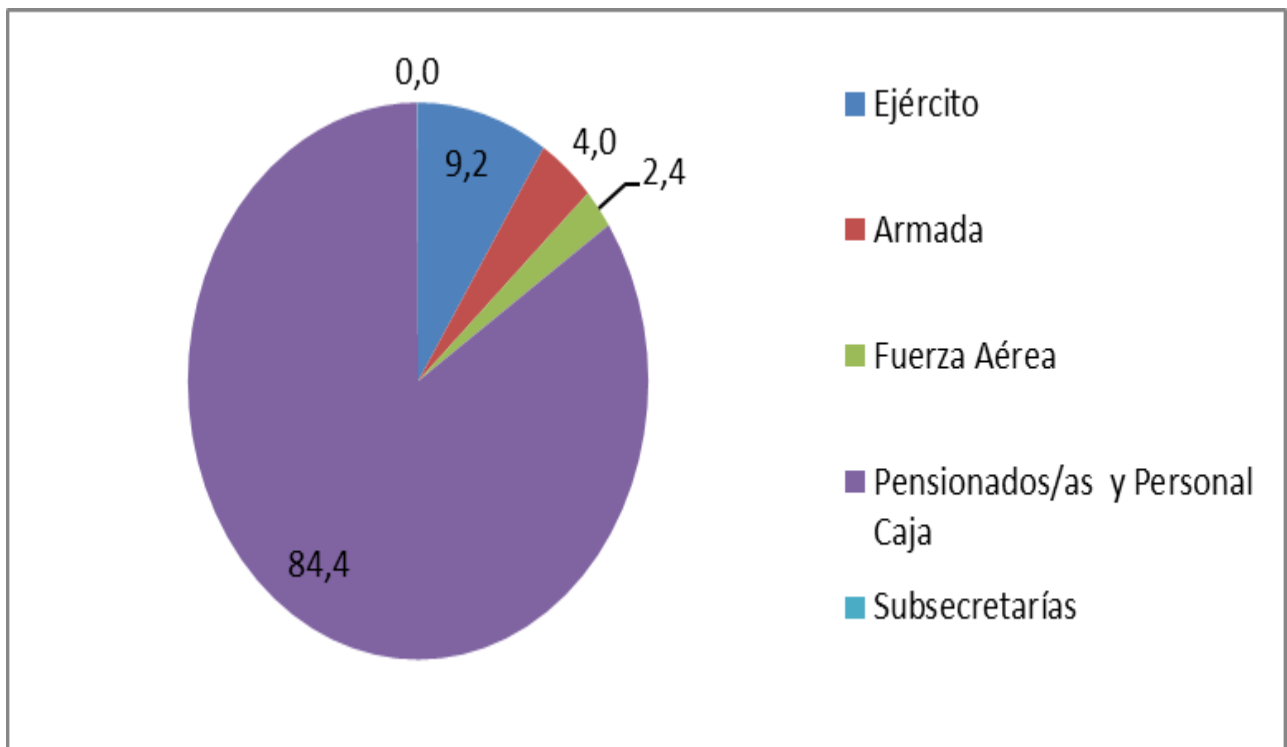
TABLA 3: Préstamos habitacionales pagados año 2022

	Adquisición		Ampliación		Reparación		Construcción		TOTAL	
	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$
Total	104	4.221.429	3	27.382	1	3.948	7	210.024	115	4.462.783

Fuente: Cuenta 2022 Sr. Vicepresidente al Consejo Directivo de CAPREDENA

Además, se concedió un total de 9.995 préstamos de auxilio, con una variación respecto al año anterior de 101%, por un monto promedio de M\$2.799, totalizando un gasto anual de M\$27.978.332. El 36% de los préstamos de auxilio se otorgó a mujeres y el 64% a hombres. El 84,4% de gasto anual por concepto de préstamos de auxilio se destinó al grupo beneficiario de Pensionados/as y personal Caja.

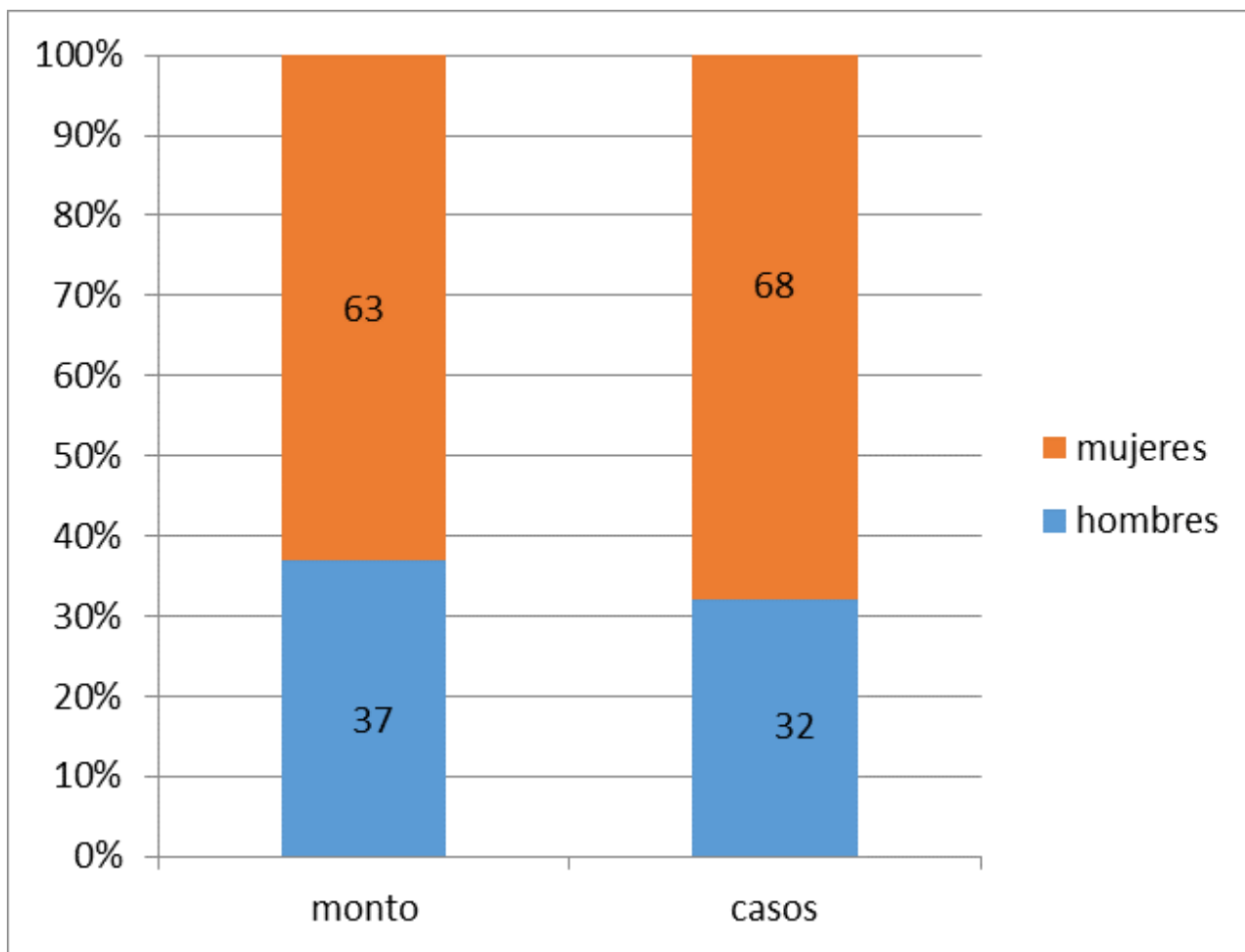
GRÁFICO 3: Distribución del gasto en préstamos de auxilio por grupo beneficiario (Porcentaje)



Fuente: Cuenta 2022 Sr. Vicepresidente al Consejo Directivo de CAPREDENA

Con el fin de contribuir al acceso a prestaciones de salud, se otorgaron 40.404 créditos de medicina curativa por M\$14.635.245, con un monto promedio de \$362.223, a los que accedieron mayoritariamente usuarias mujeres quienes concentraron el 68% de los casos y el 63% de los recursos involucrados.

GRÁFICO 4: Distribución de créditos de salud según sexo (Porcentaje)



Fuente: Cuenta 2022 Sr. Vicepresidente al Consejo Directivo de CAPREDENA

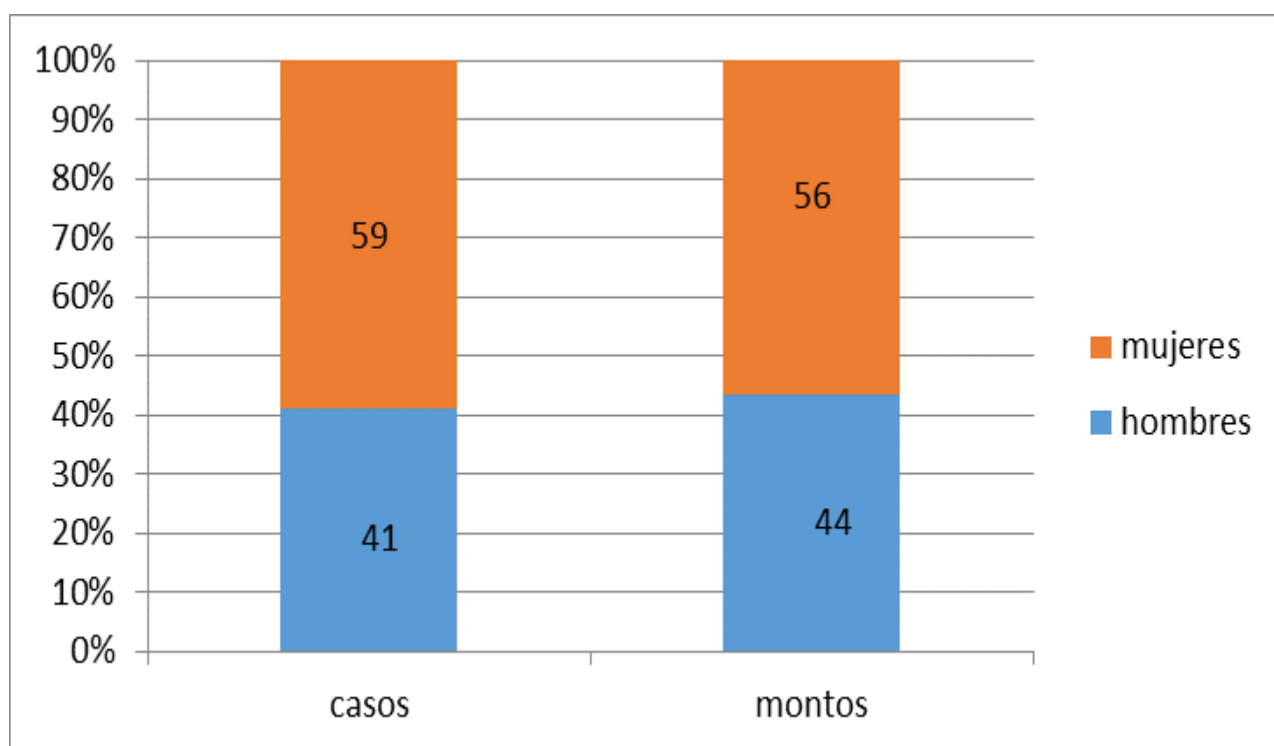
Complementa lo anterior, el otorgamiento por parte del Fondo Solidario de 534 beneficios de desgravamen por un monto promedio de M\$6228.001.- y con un gasto anual de M\$ 3.325.753. Este seguro de desgravamen permite saldar el total o parte de la deuda de Medicina Curativa que registre un pensionado de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional que haya fallecido.

Adicionalmente se cursó un total de 26.861 préstamos de Asistencia Social y beneficios en Ayudas y Programas Sociales para adultos/as mayores, adultos/as vulnerables y personas en situación de discapacidad; Programas de Capacitación y atención social a menores de 18 años o estudiantes hasta los 24 años, cargas o montepiados/as menores de edad en estado de vulnerabilidad biopsicosocial.

En agosto de 2022, se realizó la entrega de un bono de forma excepcional y por única vez de \$30.000 a 1.179 pensionados/as y montepiados/as con ingresos inferiores a \$300.000 (1.103 mujeres y 76 hombres). Esta ayuda social se concretó sobre la base de una propuesta nacida desde el Consejo de la Sociedad Civil denominada “Plan Fraternidad”, esta iniciativa, trabajada de forma conjunta, tenía como motivo central que CAPREDENA pudiese tener instancias de ayudas sociales en que sus pensionados/as y montepiados/as contasen con ellas sin la necesidad de solicitarla de manera presencial o por requerimiento, sino que, mediante cruces de información disponible, éstas fueran otorgadas directamente por la institución a las personas con mayores premuras económicas.

El monto total de los beneficios para el período ascendió a M\$1.762.625 y su distribución por sexo fue de 56% para mujeres y 44% para hombres.

GRÁFICO 5: Distribución de préstamos y ayudas de asistencia social según sexo (Porcentaje)



Fuente: Cuenta 2022 Sr. Vicepresidente al Consejo Directivo de CAPREDENA

Bonificaciones de Salud:

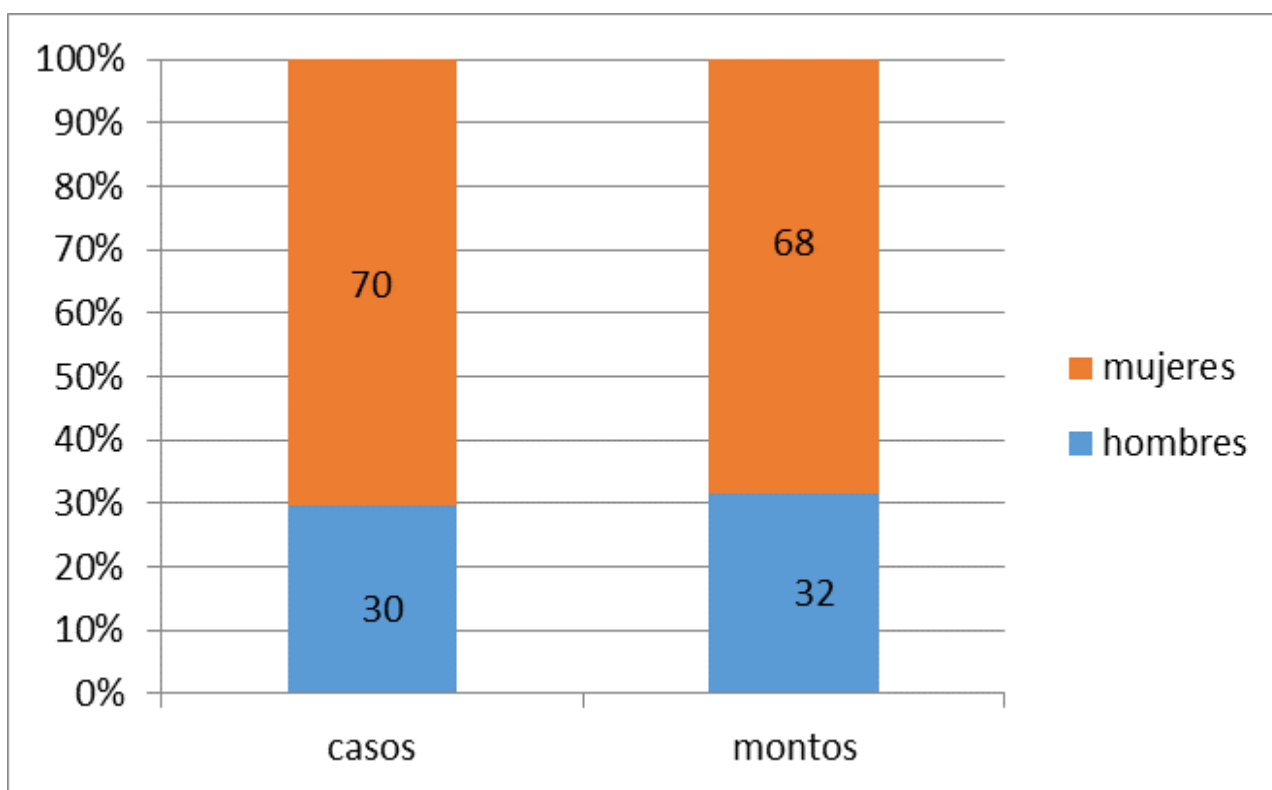
Producto estratégico al que mayoritariamente acceden mujeres, contribuyó al financiamiento de 175.360 prestaciones de salud, considerando bonificaciones por M\$ 2.951.703 para los/las afiliados/as al Fondo de Medicina Curativa de CAPREDENA. El 17,14% de los/las pensionados/as de la Institución se encuentran adheridos a este sistema de salud y registran las menores rentas promedio del universo de usuarios/as.

TABLA 4: Distribución de imponentes por sistema de salud

	Diciembre 2022	
Institución	Nº Cotizantes	Renta Promedio \$
Capredena	17.320	567.630
Ejército	30.008	1.273.379
Armada	31.863	1.038.947
Fuerza Aérea	15.876	1.324.558
Fonasa	7.838	575.484
Isapres	2.071	2.236.876
T O T A L	104.976	1.060.421

Fuente: Cuenta 2022 Sr. Vicepresidente al Consejo Directivo de CAPREDENA

**GRÁFICO 6: Distribución de bonificaciones de salud según sexo
(Porcentaje)**



Fuente: Cuenta 2022 Sr. Vicepresidente al Consejo Directivo de CAPREDENA

A lo anterior se suma 4.227 bonificaciones pagadas por el seguro complementario de Salud (Fondo Solidario) por un monto promedio de \$489.319.-, totalizando un gasto anual de M\$2.068.353.-

Prestaciones de Salud:

La Red de Salud CAPREDENA, está compuesta por 4 establecimientos abiertos a la comunidad, dos de ellos de Atención Cerrada, es decir, de naturaleza hospitalaria ubicados en La Florida (R.M.) y Limache (V Región), y dos Centros de Atención Abierta (ambulatorios) que otorgan prestaciones médicas y dentales ubicados en Santiago y Valparaíso. Además, cuenta con servicios complementarios como: Laboratorio Clínico y 4 farmacias institucionales (Santiago, La Florida, Valparaíso y Limache).

Durante 2022, la Red de Salud CAPREDENA contó con una capacidad de 164 camas y brindó 129.992 atenciones médicas y dentales, tanto a usuarios/as como a público en general, manteniendo los estándares de calidad exigidos por la autoridad sanitaria y que le permitieron constituirse en la primera Red Salud de la Defensa Nacional acreditada.

TABLA 5: Comparativo año 2022 /2021. Atenciones efectuadas por la Red de Salud Capredena

Tipo Atención	año 2022	año 2021	% variación
N° Pacientes	47.942	35.141	27%
N° Cirugías	4.103	2.692	34%
N° Consultas médicas	64.937	57.464	12%
N° Informes médicos	170.290	161.160	5%
N° Procedimientos médicos	28.840	24.081	17%
N° Consultas y procedimientos dentales	32.112	27.408	15%
Días Camas	54.597	58.768	-8%
N° de Camas	164	182	-11%

Fuente: Informe de Gestión Centros de Salud y Rehabilitación

4. Desafíos para el período de Gobierno 2023

1. **Mejorar la satisfacción usuaria con la atención, servicios y productos que otorga la Institución:** Satisfacción como alineación entre las expectativas del usuario/a y la percepción de la atención. Se deben considerar aspectos como accesibilidad, entendida como la posibilidad real de informarse, postular, obtener y usar las prestaciones y que estas sean accedidas mediante un proceso equitativo, eficaz, conocido y transparente. Cabe mencionar que según la última encuesta de satisfacción los trámites con más posibilidades de mejora son las consultas previsionales y el pago de beneficios.
1. **Ampliar cobertura y calidad en la entrega de servicios y prestaciones identificadas como prioritarias para los usuarios/as:** Cobertura entendida como incremento en el número de personas que obtienen prestaciones y también como cantidad de servicios y beneficios que pueden ser entregadas a cada persona. El foco está puesto en permitir a las personas la interacción en línea, ya sea digitalizando trámites o mejorando sustantivamente la experiencia en los trámites existentes considerando mejoras en la interoperabilidad y seguridad de los servicios en línea, también contempla poner a disposición de los usuarios la información y facilidades para que ellos accedan a diversas ofertas de servicios y productos que tanto la administración del Estado como del sector privado ofrecen en función de sus necesidades, características y distribución geográfica.
1. **Rediseñar productos y servicios enfocados en el bienestar de los usuarios/as más vulnerables:** Previo conocimiento de características y necesidades de los usuarios/as más vulnerables, se mejorará el diseño de productos y servicios para optimar el acceso a ellos y la adecuación a sus necesidades, considerando perspectiva de género y enfoque de derechos humanos, a través de una acción colaborativa de las Divisiones, resguardando el ciclo de mejora continua en la oferta de servicios y productos, entendido como diseñar, implementar, controlar e introducir correcciones y/o mejoras conforme al resultado obtenido.
1. **Implementar nuevos servicios en la RED de salud CAPREDENA:** En la convicción que la inversión en prevenir enfermedades y/o el agravamiento de las ya existentes, es un bien tanto para el usuario como para la sociedad. A partir de 2023, se buscará ampliar la oferta de especialidades médicas y convenios que permitan ampliar la atención a nivel nacional, paralelamente se contará con una nueva máquina de imágenes que permitirá a nuestros/as usuarios/as acceder a más prestaciones y de mejor calidad.
1. **Mejorar plataforma tecnológica para superar la obsolescencia, robustecer y flexibilizar la entrega de servicios:** Cumplir con las

condiciones para las plataformas electrónicas establecidas en la Ley de Transformación Digital del Estado y su normativa relacionada.

1. **Apoyar a usuarios y usuarias en entregar información oportuna en materia de violencia intrafamiliar, ya sea de canales de denuncia, como distintos organismos que apoyan a quienes se encuentren viviendo esta situación:** Junto con el trabajo hacia nuestros/as funcionarios y funcionarias, se ejecutará un Plan de Difusión Nacional para informar y concientizar a nuestras usuarias y usuarios respecto de este relevante tema.
1. **Fortalecer la promoción de ambientes y condiciones laborales de calidad, libres de violencia de género, inclusivos, con enfoque de género y con oportunidades de desarrollo para las personas que trabajan en y para CAPREDENA.**
1. **Incorporar buenas prácticas ambientales en su gestión:** La gestión ambiental institucional es un proceso transversal, que integra la sustentabilidad ambiental en el funcionamiento organizacional, siendo su base fundamental los miembros que la componen. Las acciones a partir de 2023 irán dirigidas a generar espacios públicos ambientalmente más sustentables y seguros para nuestros/as usuarios/as y funcionarios/as.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Misión Institucional

Objetivos Ministeriales

No se han cargado los Objetivos Ministeriales

Objetivos Estratégicos

No se han cargado los Objetivos Estrategicos

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

No se han cargado los Objetivos Estrategicos

Clientes / Beneficiarios / Usuarios

No se han cargado los Clientes / Beneficiarios / Usuarios

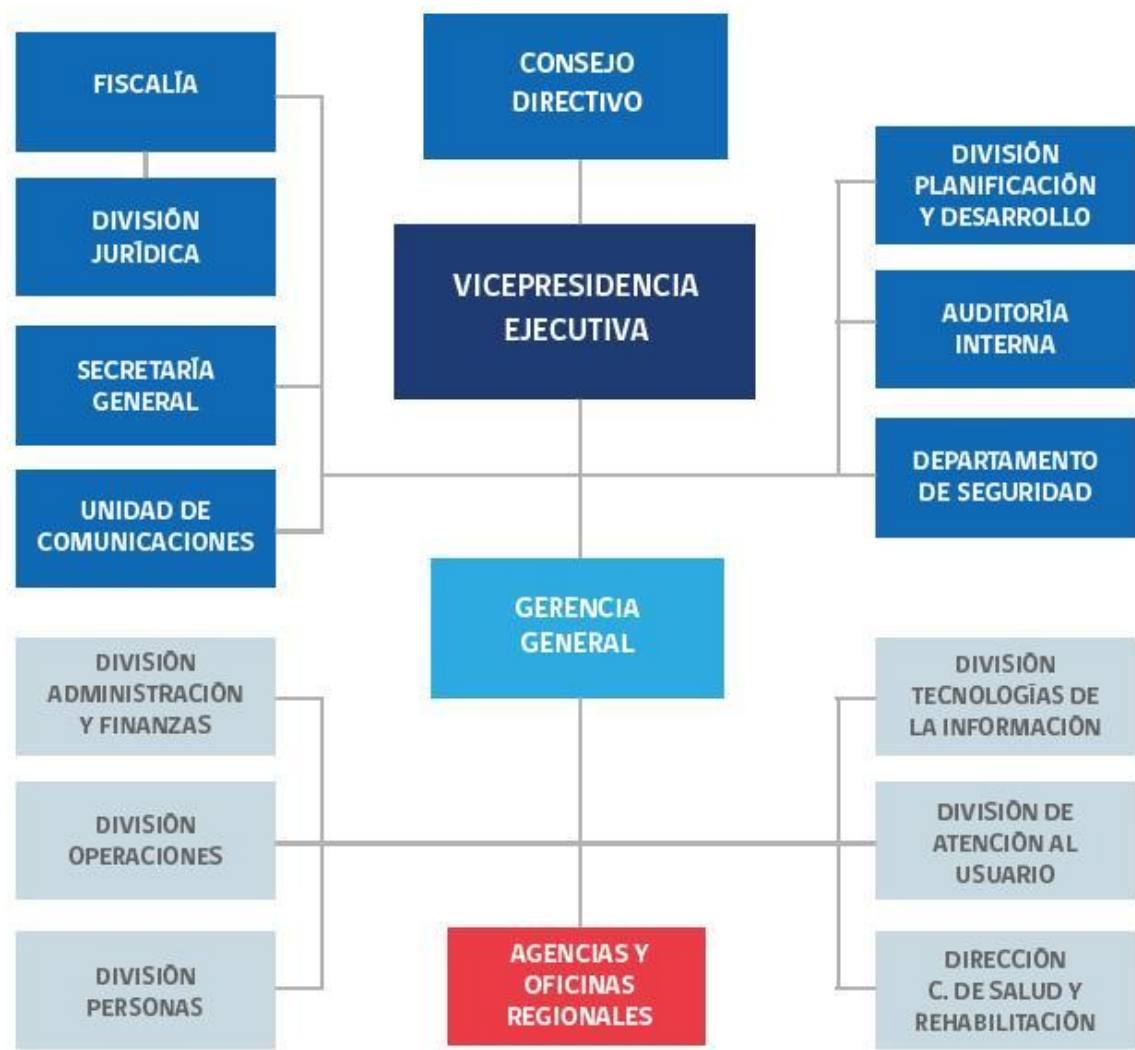
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

ORGANIGRAMA MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



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

ORGANIGRAMA CAPREDENA



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Vicepresidente Ejecutivo	Andrés Culagovski Rubio
Fiscal (Subrogante)	Marcelo Díaz Lisboa
Gerente General (Subrogante)	Claudia Bravo Medina
Secretario General	Ricardo Alvial Muñoz
Jefa Auditoría Interna	Bárbara Moreno Martínez

Cargo	Nombre
Jefe División Planificación y Desarrollo	Arturo Vergara Soto
Jefa División Operaciones	Pilar Toncio Arcos
Jefe División Administración y Finanzas	Pablo Caniulao Muñoz
Jefe División Gestión y Desarrollo de Personas	Luis Patricio Méndez López
Jefe División Tecnologías de la Información	Mauricio Jacque Núñez
Directora Nacional Centros de Salud y Rehabilitación	Claudia Bravo Medina
Jefe División Atención a Usuarios	Carlos Loyola Jouannet
Jefa División Jurídica (Subrogante)	Michelle Azocar Muñoz