



ESTIMADAS AUTORIDADES DE GOBIERNO, DE INSTITUCIONES ADSCRITAS, CÍRCULOS DE PENSIONADOS, INVITADOS ESPECIALES, FUNCIONARIOS, AMIGOS Y AMIGAS.

NOS CORRESPONDE REALIZAR HOY, 25 DE MAYO DE 2012, ANIVERSARIO NÚMERO 85 DE LA DIRECCIÓN DE PREVISIÓN DE CARABINEROS, POLICÍA DE INVESTIGACIONES Y GENDARMERÍA DE CHILE, LA CUENTA PÚBLICA CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN DEL AÑO 2011.

NUESTRA INSTITUCIÓN ES UN ORGANISMO DESCENTRALIZADO, CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO, QUE SE RELACIONA CON EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA A TRAVÉS DEL MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA, POR INTERMEDIO DE LA SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR Y QUE OTORGA LOS BENEFICIOS QUE SEÑALA SU PROPIA LEY ORGÁNICA.

SU MISIÓN ES ENTREGAR SERVICIOS DE PREVISIÓN, SALUD Y ASISTENCIAS, MEDIANTE UN MODELO QUE ASEGURE LA CALIDAD DE TALES PRESTACIONES A LOS MÁS DE 250 MIL BENEFICIARIOS DE CARABINEROS, POLICÍA DE INVESTIGACIONES, GENDARMERÍA DE CHILE, MUTUALIDAD DE CARABINEROS Y DIPRECA, DISTRIBUIDOS A LO LARGO Y ANCHO DEL PAÍS.

SUS OBJETIVOS ESTÁN ORIENTADOS A MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y LOS SERVICIOS ENTREGADOS A SUS BENEFICIARIOS, MEDIANTE MEJORAS EN EL MODELO DE PREVISIÓN, SALUD Y ASISTENCIAS, ADEMÁS DE OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS Y LA INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍA, MODERNIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CANALES DE COMUNICACIÓN HACIA ELLOS.

ACTUALMENTE DIPRECA CUENTA CON UNA RED DE 14 OFICINAS A LO LARGO DEL PAÍS, UBICADAS EN: ARICA, IQUIQUE, ANTOFAGASTA, COPIAPÓ, LA SERENA, VIÑA DEL MAR, SANTIAGO, TALCA, CONCEPCIÓN, TEMUCO, VALDIVIA, PUERTO MONTT, COYHAIQUE Y PUNTA ARENAS.



ASIMISMO Y, CON EL OBJETO DE MEJORAR LA ENTREGA DE SERVICIOS EN ESAS ZONAS, SE REALIZÓ UNA ALIANZA ESTRATÉGICA CON EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, PARA INCORPORAR SUS 142 CENTROS DE ATENCIÓN PRESENCIAL, LO QUE HA SIGNIFICADO UNA CONTRIBUCIÓN SIGNIFICATIVA EN TERMINOS DE MEJORAR LA COBERTURA Y PRESENCIA DE LA INSTITUCIÓN EN TODO CHILE.

AHORA BIEN, PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA MISIÓN Y A LOS OBJETIVOS COMPROMETIDOS, LA INSTITUCIÓN CONTÓ, DURANTE EL 2011, CON UN PRESUPUESTO DE CASI 528 MIL MM\$ Y UNA DOTACIÓN EFECTIVA DE 1967 FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS.

A CONTINUACIÓN PROCEDERÉ A DAR CUENTA PÚBLICA DE LA GESTIÓN REALIZADA POR LA DIRECCIÓN DE PREVISIÓN RESALTANDO LOS LOGROS MAS IMPORTANTES.

AL INICIO DE NUESTRA GESTIÓN, EN MAYO DE 2010, NOS PROPUSIMOS DOS GRANDES DESAFÍOS: PERFILAR A LA DIPRECA COMO UNA INSTITUCIÓN MODERNA, EN TÉRMINOS DE RECURSOS HUMANOS Y TECNOLÓGICOS DE EXCELENCIA; Y SER RECONOCIDA POR LOS BENEFICIARIOS Y POR EL ESTADO, COMO UNA ENTIDAD QUE PRESTA SERVICIOS DE SALUD, PREVISIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL, JURÍDICA Y FINANCIERA, ENTREGANDO UNA COBERTURA A NIVEL NACIONAL DE MANERA EFICIENTE.

ES ASÍ COMO HOY, 25 DE MAYO DE 2012, NOS SENTIMOS ORGULLOSOS DEL TRABAJO REALIZADO, LABOR QUE CADA FUNCIONARIO DE LA INSTITUCIÓN HA EFECTUADO DEDICANDO SU MAYOR ESFUERZO PARA LLEVAR A LA PRÁCTICA LAS ORIENTACIONES ENTREGADAS POR ESTA DIRECCIÓN.

DIPRECA HOY, ES SIN DUDA ALGUNA, UNA INSTITUCIÓN DISTINTA, QUE AVANZA DE MANERA SEGURA HACIA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS, DONDE EL CENTRO DE LA ATENCIÓN ESTÁ PUESTO SIEMPRE EN LAS PERSONAS.

LAS TAREAS DEL DESARROLLO DE UNA INSTITUCIÓN COMO LA NUESTRA SON MÚLTIPLES Y COMPLEJAS, SIENDO CADA VEZ MÁS LAS RESPONSABILIDADES QUE DEBEMOS ASUMIR EN TODOS LOS ÁMBITOS, TODO LO CUAL DEBE SER REALIZADO CON UNA EFICIENTE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS.

AL MISMO TIEMPO, DEBEMOS TRANSITAR HACIA UNA MAYOR COLABORACIÓN ENTRE LAS INSTITUCIONES ADSCRITAS Y NO DECLINAR EN LA TAREA QUE DEBEMOS DESARROLLAR EN BENEFICIO DEL FUTURO DE LA INSTITUCIÓN, PARA OTORGAR UN SERVICIO DE CALIDAD A NUESTROS BENEFICIARIOS.



EL AÑO 2011 HA SIGNIFICADO UN PERÍODO DE INCUBACIÓN Y DESARROLLO DE IMPORTANTES PROYECTOS QUE TRANSFORMARÁN PROFUNDAMENTE SU ESTRUCTURA. EFECTIVAMENTE, SOMOS PROTAGONISTAS DE UN PROCESO QUE DEMANDA UN GRAN TRABAJO EN EQUIPO.

NUESTROS BENEFICIARIOS

EL UNIVERSO DE BENEFICIARIOS, AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011, FUE DE 250.478, ES DECIR, CASI UN 1% SOBRE EL AÑO 2010, CUYO NÚMERO DE IMPONENTES FUE DE 249.098.

A CONTINUACIÓN SE PRESENTA LA DESAGREGACIÓN DE BENEFICIARIOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011:

CARABINEROS DE CHILE Y SUS CARGAS FAMILIARES	111.540
GENDARMERIA DE CHILE Y SUS CARGAS FAMILIARES	27.353
POLICIA DE INVESTIGACIONES Y SUS CARGAS FAMILIARES	18.475
PENSIONES DE RETIRO Y SUS CARGAS	63.423
PENSIONES DE MONTEPÍO Y SUS CARGAS	28.663
DIPRECA Y SUS CARGAS	692
SUBSECRETARIA DE INVESTIGACIONES	36
EXONERADOS POLITICOS	32
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	2
CODIGO DEL TRABAJO	262
TOTAL POBLACIÓN BENEFICIARIA	250.478

ES SIGNIFICATIVO DESTACAR QUE DESDE AQUÍ AL AÑO 2014, SE PREVÉ UN IMPORTANTE INCREMENTO DE BENEFICIARIOS, DADO LOS ÍNDICES DE CRECIMIENTO Y AUMENTOS PREVISTOS EN LAS PLAZAS DE LAS POLICÍAS.

ASIMISMO, PARA ENTREGAR PENSIONES, SALUD, ASISTENCIA SOCIAL JURÍDICA Y FINANCIERA, ATENCIÓN INTEGRAL AL BENEFICIARIO Y SERVICIOS INTERNOS, LA INSTITUCIÓN CONTÓ EL 2011 CON RECURSOS FINANCIEROS POR 527.939 MM\$, CON UN 5% DE AUMENTO RESPECTO DEL 2010, SIENDO EL PRINCIPAL CONCEPTO LA PREVISIÓN, CON 447.499 MM\$; SALUD CON 66.315 MM\$; PRÉSTAMO DE AUXILIO SOCIAL CON 6.251 MM\$; PERSONAL CON 2.828 MM\$ Y COSTOS DE ADMINISTRACIÓN CON 5.047 MM\$.



PRESUPUESTO EJECUTADO COMPARATIVO 2010-2011, EN MM\$

Año 2010	Año 2011	Variación	%
499.800	527.939	28.139	5%

DESGLOSE AÑO 2011

Conceptos	MM\$	%
Personal	2.828	1
Pensiones	447.499	84
Salud	66.315	13
Prestamo de Auxilio Social	6.251	1
Costos de Administración	5.047	1
Totales	527.939	100

A CONTINUACIÓN SE EXPONDRÁN LOS AVANCES Y LOGROS DE CADA UNA DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO O SERVICIOS A LA FECHA

ÁREA SALUD

ADMINISTRADORA DE FONDOS DE SALUD

EN EL ÁREA ADMINISTRADORA DE FONDOS DE SALUD, ES IMPORTANTE SEÑALAR QUE DESDE LOS ÚLTIMOS MESES SE HA INICIADO UN TRABAJO TENDIENTE A AUMENTAR Y FORTALECER LAS CAPACIDADES DE GESTIÓN QUE ESTA ASEGURADORA REQUIERE, A FIN DE INCREMENTAR LOS NIVELES DE CALIDAD EN EL OTORGAMIENTO DE SUS SERVICIOS A BENEFICIARIOS Y PRESTADORES.

ASÍ ES COMO EN DICIEMBRE DE 2011, SE DIO INICIO AL DISEÑO Y DESARROLLO DE UN NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE FONDOS DE SALUD, LICITADO A UNA PRESTIGIOSA Y EXPERIMENTADA EMPRESA, QUE PRESTARÁ APOYO TRANSVERSAL A TODAS LAS ÁREAS DE ESTA DIVISIÓN, SIENDO DEPOSITARIO DE LA INFORMACIÓN DE LAS COBERTURAS Y PRESTACIONES DE SALUD QUE SE OTORGAN A LOS BENEFICIARIOS DE DIPRECA, Y AVANZANDO HACIA LA EFICIENCIA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CONVENIOS Y LIQUIDACIÓN DE BENEFICIOS A PRESTADORES.



DEPARTAMENTO DE CONVENIOS Y BONOS

DURANTE EL 2011 SE HABILITÓ LA POSIBILIDAD DE FACTURAR VÍA CERTIFICADO, EN COMPLEMENTO AL USO DE LA APLICACIÓN DE EMISIÓN DE BONO WEB. PARA ELLO SE HA TRABAJADO DURANTE ESTOS ÚLTIMOS MESES EN CAPACITAR Y HABILITAR A LOS PRESTADORES DE SALUD DEL SISTEMA DE DIPRECA PARA QUE MIGREN HACIA ESTA MODALIDAD DE FACTURACIÓN, LA CUAL ENTREGA ENORMES BENEFICIOS SOBRE EL MANEJO DE INFORMACIÓN, RAPIDEZ DE PAGO Y PLAZOS DE LOS PROCESOS DE LIQUIDACIÓN DE BENEFICIOS MÉDICOS.

EN ESTE ÁMBITO, A LA FECHA SE HA INICIADO EL TRABAJO CON LOS PRINCIPALES PRESTADORES DEL EXTRASISTEMA (HOSPITALES NAVALES, CAPREDENA, MEGASALUD, INMUNOMÉDICA, ENTRE OTROS), LOS QUE REPRESENTAN EL 46% DE LOS MONTOS FACTURADOS DURANTE 2011, Y SE ESPERA TENER MIGRADO DURANTE ESTE AÑO 2012 AL 80% DE LOS PRINCIPALES PRESTADORES.

EN CUANTO A CONVENIOS CON PRESTADORES DEL EXTRASISTEMA, SE HA PRIVILEGIADO UN ENFOQUE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE SE OFERTA A LOS BENEFICIARIOS, LO QUE MOTIVÓ LA FIRMA RECIENTE DEL CONVENIO DENTAL CON LA RED DE 13 CENTROS DE MEGASALUD, Y SE ESPERA EN EL CORTO PLAZO, INCLUIR LAS ATENCIONES MÉDICAS A TODAS LAS REGIONES.

BENEFICIOS MÉDICOS

A PARTIR DEL TRABAJO EFECTUADO EN CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS APLICACIONES TECNOLÓGICAS, SE HAN LOGRADO MEJORAR LOS TIEMPOS INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE UNOS 300 MIL REGISTROS DE PRESTACIONES MENSUALES, EQUIVALENTES A MÁS DE 1.000 MM\$, ACORTANDO EL PLAZO DE TRAMITACIÓN DE LAS FACTURAS DE NUESTROS PRESTADORES A MENOS DE 60 DÍAS DESDE QUE SE RECEPCIONA.

AREA HOSPITALARIA

A NIVEL NACIONAL, DURANTE EL AÑO 2011 SE OTORGARON 3.934.128 PRESTACIONES MÉDICAS POR LOS HOSPITALES INSTITUCIONALES Y DEL MINISTERIO DE SALUD, OTROS PRESTADORES Y SERVICIO MÉDICO Y DENTAL, POR UN MONTO EQUIVALENTE A MÁS DE 47.000 MM\$.

DURANTE EL AÑO 2011 SE REALIZARON INVERSIONES EN NUESTRO HOSPITAL POR MAS DE 3.000 MM\$, DOS MIL CON FINANCIAMIENTO PROPIO Y MIL MEDIANTE EL CONVENIO CON LA UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES. ESTE NIVEL DE INVERSIONES DA CUENTA DEL INTERÉS DE LA INSTITUCIÓN POR ACTUALIZAR Y MODERNIZAR EL PRINCIPAL PRESTADOR DE NUESTRO SISTEMA HOSPITALARIO.



DENTRO DE LOS PROYECTOS DESTACABLES, SE ENCUENTRAN AQUELLOS QUE HAN INCORPORADO TECNOLOGÍA DE PUNTA COMO LOS SIGUIENTES:

REMDELACIÓN DEL SERVICIO DE RECUPERACIÓN Y DE LOS PABELLONES 4 Y 6, DE LOS BAÑOS UNIVERSALES EN SALAS DEL SERVICIO DE NEUROLOGÍA Y DEL SERVICIO DE MEDICINA, REMDELACIÓN DEL SERVICIO UTI, CAMBIO DE LOS ASCENSORES CAMILLEROS Y DE TRANSPORTE PERSONAL, REMDELACIÓN DE LOS PENSIONADOS, ETCÉTERA.

RESONADOR MAGNÉTICO, PRIMERO EN SU GÉNERO EN LATINOAMÉRICA, EL CUAL PERMITE TOMAR IMÁGENES ULTRARRÁPIDAS, REDUCIENDO EL TIEMPO DEL EXAMEN DE 50 A 15 MINUTOS, EN VIRTUD DE UNA IMAGEN CLARA Y PRECISA, MEJORANDO LA CERTEZA DEL DIAGNÓSTICO.

ADEMÁS, SE CONSIDERA LA MODERNIZACIÓN DEL SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA, QUE HA PERMITIDO AL HOSPITAL AÑADIR A SU EQUIPAMIENTO UNA UNIDAD DE RADIOLOGÍA DIGITAL DE ÚLTIMA GENERACIÓN, QUE SE SUMA AL TOMÓGRAFO PHILIPS MULTICORTE, ESCÁNER QUE TIENE LA CAPACIDAD DE OBTENER EN SÓLO SEGUNDOS IMÁGENES DE MÁXIMA PRECISIÓN.

FINALMENTE, HACE POCOS MESES SE INICIÓ LA PUESTA EN MARCHA DE UN EQUIPO ANGIÓGRAFO PHILIPS DE ÚLTIMA GENERACIÓN Y ESTE AÑO SE INAUGURARÁ EL PABELLÓN HÍBRIDO, PRIMERO EN SU GÉNERO EN EL PAÍS.

EN TÉRMINOS DE GESTIÓN POR ESPECIALIDADES, SE AUMENTARON LAS HORAS DE TRAUMATOLOGÍA Y SE IMPLEMENTÓ EL PAGO POR PACIENTE ATENDIDO EN LAS UNIDADES DE CARDIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR.

PRODUCTO DE LO ANTERIOR, SE DISMINUYE DE 392 A 332 PACIENTES EN LAS SOLICITUDES INSATISFECHAS, ES DECIR UN 15% MENOS EN COMPARACIÓN CON EL 2010.

CON EL OBJETO DE MEJORAR CONSTANTEMENTE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN OTORGADA A NUESTROS BENEFICIARIOS, CONTINUAREMOS CON UN PLAN ACELERADO DE MEJORAMIENTO CONTINUO PARA POTENCIAR AL HOSPITAL COMO UNO DE LOS PRINCIPALES PRESTADORES DE SALUD A NIVEL NACIONAL.



SERVICIO MÉDICO

EN EL SERVICIO MÉDICO SE ESTÁN APLICANDO ACCIONES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES SOBRE LOS 60 AÑOS, CON EL PROPÓSITO QUE SEAN CONSIDERADOS COMO SUJETOS QUE REQUIEREN ATENCIÓN PERSONALIZADA, TOMANDO EN CUENTA SU CONTEXTO FAMILIAR, LABORAL Y COMUNITARIO, ADEMÁS DE LOS ASPECTOS FÍSICOS Y PSICOSOCIALES.

EN SÍNTESIS, EL SERVICIO EN RELACIÓN AL AÑO 2010, EXPERIMENTÓ UN AUMENTO GLOBAL EN EL TOTAL DE LAS PRESTACIONES DE SALUD OTORGADAS A NUESTROS BENEFICIARIOS, ASCIENDE EN 176.725 EN 2010 A 200.434 EN 2011, ES DECIR UN 13% DE CRECIMIENTO.

SERVICIO ODONTOLÓGICO

EL SERVICIO ODONTOLÓGICO REALIZÓ DURANTE EL AÑO 2011 76.606 ATENCIONES A USUARIOS DE LAS DISTINTAS ESPECIALIDADES. ES DECIR HUBO UN CRECIMIENTO DE UN 14% RESPECTO DEL AÑO 2010, CUYO TOTAL DE ATENCIONES FUE DE 65.777.

A SU VEZ, SE CONTRATARON PROFESIONALES PARA SUPLIR FALENCIAS EN LA ESPECIALIDAD DE PRÓTESIS REMOVIBLE Y SE INCORPORARON EQUIPOS DE ÚLTIMA GENERACIÓN PARA MEJORAR NUESTRA RESPUESTA A LOS BENEFICIARIOS.

MEDICINA PREVENTIVA

EL AUMENTO DE PERSONAL QUE HAN EXPERIMENTADO LAS DISTINTAS INSTITUCIONES ADSCRITAS AL SISTEMA DIPRECA, HA SIGNIFICADO ADECUAR LA MEDICINA PREVENTIVA PARA AUMENTAR LA ATENCIÓN DE 100 A 140 FUNCIONARIOS DIARIAMENTE EN LA REGIÓN METROPOLITANA.

ES ASÍ COMO EL AÑO 2011 SE REALIZARON 27.444 PRESTACIONES A NIVEL NACIONAL, ES DECIR UN 23% SUPERIOR AL AÑO 2010, DONDE SE EFECTUARON UN TOTAL DE 22.322.

PARA HACER FRENTE A ESTE INCREMENTO DE SERVICIOS, SE REALIZARON LAS AMPLIACIONES NECESARIAS PARA OTORGAR UNA BUENA ATENCIÓN A LOS IMPONENTES; SE CREARON DOS NUEVAS CLÍNICAS DE ATENCIÓN MÉDICA; SE MEJORÓ LA ESTRUCTURA DE RAYOS X; SE DISPUSO UNA TOMA DE MUESTRA CON MAYOR CAPACIDAD DE EXTRACCIÓN DE SANGRE, CUMPLIENDO CON TODAS LAS NORMAS SANITARIAS VIGENTES.

ADEMÁS, SE DOTÓ DE UNA CENTRIFUGA CON MAYOR CANTIDAD DE CARGA. EN ELECTROCARDIOGRAFÍA, SE AUMENTÓ DE 1 A 2 BOXS DE ATENCIÓN, AGREGANDO UN ELECTROCARDIOGRAFO DE ÚLTIMA GENERACIÓN Y SE AMPLIARON LAS INSTALACIONES PARA LA ATENCIÓN A IMPEDANCIOMETRÍA Y PRESIÓN ARTERIAL.



NO OBSTANTE LO ANTERIOR, SE HA ELABORADO UN PLAN DE MAYORES PRESTACIONES PREVENTIVAS DURANTE EL AÑO 2012, INCREMENTANDO LOS RECURSOS QUE MEJORARÁN LA OPORTUNIDAD Y CANTIDAD DE EXAMENES EN REGIONES.

MEJORAS INTEGRALES EN EL ÁMBITO DE SALUD

EN CUANTO AL PRESUPUESTO TOTAL, DURANTE EL AÑO 2011 SE DETERMINÓ UN DÉFICIT EN SALUD DE 7.774 MM\$, RECURSOS QUE FUERON OTORGADOS POR LA DIPRES PARA BALANCEAR EL PRESUPUESTO Y DE ESTA FORMA, NO INTERRUMPIR LAS PRESTACIONES, DEJANDO AL DÍA EL PAGO A LOS PRESTADORES.

ADICIONALMENTE Y CON EL PRESUPUESTO 2012 SE APORTARON 6.503 MM\$, DANDO CUENTA QUE POR PRIMERA VEZ SE ENTREGAN RECURSOS FISCALES PARA BALANCEAR EL PRESUPUESTO DE SALUD POR 2 AÑOS CONSECUTIVOS, GRACIAS A LA DILIGENTE GESTIÓN DE LAS SUBSECRETARÍAS DEL INTERIOR Y PREVISIÓN SOCIAL Y LA DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO QUE APROBARON ESTE PLAN PRESENTADO POR LA DIPRECA.

RESPECTO AL ESTABLECIMIENTO DE UN NUEVO SISTEMA DE FACTURACIÓN Y PAGO A LOS PRINCIPALES PRESTADORES, SE ESTÁ IMPLEMENTANDO UN PROCESO DE ADMINISTRACIÓN A TRAVÉS DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL, EL CUAL ACELERA LA VALIDACIÓN DE FACTURA; REDUCE ERRORES Y DISMINUYE EL CICLO DE PAGO.

POR OTRO LADO, PARA PROCESAR LOS REINTEGROS A LOS BENEFICIARIOS POR PRESTACIONES MÉDICAS, SE DISEÑÓ UN SOFTWARE QUE PERMITE DISMINUIR, LOS PROCESOS DE PAGOS ACTUALES, DE ENTRE 4 A 6 MESES, A TAN SÓLO 48 HORAS, EL CUAL SE REALIZA EN LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO Y QUE ACTUALMENTE SE IMPLEMENTA COMO PILOTO EN LA REGIÓN METROPOLITANA.

IMPLANTACIÓN DE MODELO DE SALUD: FIRMA DE CONVENIO CON CARABINEROS Y POLICIA DE INVESTIGACIONES.

A FINES DEL AÑO 2010 Y PRINCIPIOS DE 2011, LA DIRECCIÓN DE PREVISIÓN FIRMÓ EL CONVENIO DE COOPERACIÓN PARA LA ADOPCIÓN DE UN MODELO DE SALUD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICO-ASISTENCIALES Y EL FINANCIAMIENTO ASOCIADO, CON CARABINEROS Y LA POLICÍA DE INVESTIGACIONES.

ESTE CONVENIO HA PERMITIDO LA COLABORACIÓN MUTUA PARA LA ADOPCIÓN DE UN MODELO DE SALUD CONJUNTO ENTRE ESTAS INSTITUCIONES, FACILITANDO SUS INSTALACIONES MÉDICAS A LO LARGO DEL PAÍS A DISPOSICIÓN DE TODOS LOS BENEFICIARIOS DE DIPRECA -SEAN ACTIVOS O PASIVOS O CARGAS FAMILIARES- DE TAL MANERA QUE PUEDAN SER ATENDIDOS INDISTINTAMENTE EN LOS DIVERSOS CENTROS DE SALUD DEL PAÍS, INDEPENDIENTE DE CUÁL SEA LA INSTITUCIÓN A LA QUE



PERTENEZCAN.

LA ÚLTIMA ACCIÓN SE MATERIALIZÓ EN LA CIUDAD DE LA SERENA, EL 28 DE SEPTIEMBRE, CON LA FIRMA DEL ACTA DE COMPROMISO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO DE SALUD FAMILIAR (CESFAM), QUE EN SU PRIMERA ETAPA, FAVORECERÁ A LOS MÁS DE 7.700 BENEFICIARIOS DE LA CUARTA REGIÓN, PARA LUEGO PROCEDER A SU IMPLEMENTACIÓN EN LA OCTAVA Y NOVENA REGIONES, Y PRONTAMENTE ABARCAR EL RESTO DEL TERRITORIO NACIONAL, LOGRANDO ASÍ LA COBERTURA DEL 100% DE LOS IMPONENTES ACTIVOS; EN RETIRO Y SUS CARGAS FAMILIARES.

AREA DE PENSIONES

EN ESTA UNIDAD DE NEGOCIOS, SE PRESENTAN LOS AVANCES OBTENIDOS A LA FECHA:

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ISO 9001:2008

SE IMPLEMENTÓ EL MODELO DE CALIDAD EN EL ÁREA DE PENSIONES, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, PARA LO CUAL SE EFECTUÓ UN LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE TODOS LOS PROCESOS QUE SE GENERAN, MEDIANTE LOS DIFERENTES PRODUCTOS QUE SE ENTREGAN A LOS IMPONENTES, EN UN SISTEMA BASADO EN EL CONCEPTO DE CLIENTE – PROVEEDOR.

EL PRESENTE AÑO, SE TIENE CONTEMPLADA LA CERTIFICACIÓN DE LA TOTALIDAD DE LOS PROCESOS DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN GENERAL, TENDIENTES A IR OPTIMIZANDO LA CALIDAD DEL SERVICIO A NUESTROS BENEFICIARIOS.

GENERACIÓN DE ENLACES CON LAS INSTITUCIONES ADSCRITAS AL SISTEMA DE CARABINEROS, POLICÍA DE INVESTIGACIONES Y GENDARMERÍA

EN EL 2011, SE POTENCIÓ EL ACERCAMIENTO CON AQUELLAS UNIDADES DEPENDIENTES DE NUESTRAS INSTITUCIONES ADSCRITAS, PARA MEJORAR LA ENTREGA DE INFORMACIÓN. ESTO PERMITIRÁ PERFECCIONAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE ORGANISMOS Y A LA VEZ, GENERAR CRITERIOS COMUNES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

APOYO DE CAPACITACIÓN A GENDARMERÍA Y POLICIA DE INVESTIGACIONES EN MATERIAS PREVISIONALES

SE REALIZARON EXPOSICIONES DE LOS PROCESOS DE PENSIONES TANTO A FUNCIONARIOS DE GENDARMERÍA COMO DE POLICIA DE INVESTIGACIONES. CABE SEÑALAR QUE LO ANTERIOR, SE EFECTUÓ EN EL MARCO DE PROYECTOS INSTITUCIONALES, CON EL PROPÓSITO DE ENTREGAR INFORMACIÓN RELATIVA AL PROCESO DE RETIRO Y SU POSTERIOR TRAMITACIÓN.



OPTIMIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL ÁREA

SE DISEÑÓ Y APROBÓ, POR PARTE DE LA DIRECCIÓN DEL SERVICIO, UN MODELO ÓPTIMO DE ESTRUCTURA FUNCIONAL, EL CUAL FUESE ACORDE A LOS PRODUCTOS QUE ENTREGA EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN GENERAL A SUS IMPONENTES, LO QUE HA PERMITIDO CONSTATAR UNA MEJORA SIGNIFICATIVA EN SU ENTREGA.

MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE ASIGNACIONES FAMILIARES PARA BENEFICIARIOS PASIVOS

SE GENERÓ UN NUEVO SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL CONTROL Y ENTREGA DE RECONOCIMIENTO DE CARGAS FAMILIARES PARA EL SECTOR PASIVO DE IMPONENTES, MEDIANTE TECNOLOGÍA DE PUNTA, EL CUAL FUE DISEÑADO E IMPLEMENTADO POR EL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE ESTA INSTITUCIÓN, PERMITIENDO LA OPTIMIZACIÓN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA PARA LA ENTREGA DE SERVICIOS A NUESTROS BENEFICIARIOS.

MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE BONOS DE RECONOCIMIENTO

EN ESTA MATERIA, SE ADELANTAN DESDE EL AÑO PASADO DOS PROYECTOS TENDIENTES A MEJORAR LA INFORMACIÓN QUE CONTIENE Y PROCESA EL SISTEMA DE BONOS DE RECONOCIMIENTO, Y A SU VEZ, OPTIMIZA EL PROCESO INFORMÁTICO DE ENTREGA Y CONTROL DE ELLOS.

POLÍTICA DE PAGOS A NUESTROS IMPONENTES PASIVOS

DURANTE EL AÑO 2011, CON UN PRESUPUESTO CERCANO A LOS 450 MIL MM\$, SE CANCELARON 746.401 PENSIONES A UN PROMEDIO DE 62.200 MENSUALES, ES DECIR, UN INCREMENTO CERCANO AL 1 % RESPECTO AL AÑO 2010 (739.962 A UN PROMEDIO DE 61.664), CUYO PRESUPUESTO FUE DE CASI 430 MIL MM\$.

SIGUIENDO CON EL PROCEDIMIENTO DE ELIMINACIÓN DE CHEQUES PARA EFECTUAR PAGOS MEDIANTE LOS SISTEMAS DE CUENTAS CORRIENTES; CHEQUERAS ELECTRÓNICAS O PAGO CASH DE NUESTROS IMPONENTES, A LA FECHA LA INSTITUCIÓN HA REDUCIDO LA CANTIDAD DE TRANSACCIONES POR ESTA VÍA, PERMITIENDO AGILIZAR LOS MECANISMOS DE CONTROL Y PAGOS.

EN CONSECUENCIA, EL NÚMERO DE CHEQUES DE PAGO DE PENSIÓN, EMITIDOS EN EL AÑO 2011 FUE DE SÓLO 9.664, COMPARADO CON LOS 44.933 CHEQUES DEL AÑO ANTERIOR, ES DECIR, SÓLO UN 20% DE ESE TOTAL Y UN 1% RESPECTO DE LOS PAGOS DE PENSIONES DEL AÑO, MEJORANDO LA OPORTUNIDAD Y SEGURIDAD EN EL RECIBO DE LA PENSIÓN.



MODIFICACIONES AL SISTEMA PREVISIONAL DE FUERZAS DE ORDEN Y SEGURIDAD

ADICIONALMENTE, HEMOS ESTADO COLABORANDO CON INSTANCIAS DEL GOBIERNO EN LAS MODIFICACIONES AL SISTEMA PREVISIONAL DE LAS FUERZAS DE ORDEN Y SEGURIDAD, ENTRE LAS CUALES DESTACA LA DISMINUCIÓN Y LA ELIMINACIÓN DE LAS COTIZACIONES DE LAS PENSIONES MÁS BAJAS DEL SISTEMA, QUE SE SOMETERÁ A LAS INSTANCIAS LEGISLATIVAS CORRESPONDIENTES Y QUE RESPONDE AL COMPROMISO PRESIDENCIAL CON ESTAS INSTITUCIONES, QUE EL MANDATARIO SEÑALARA EN SU CUENTA PÚBLICA RECIÉN PASADA.

ASISTENCIA TOTAL

EN LO QUE RESPECTA AL ÁREA DE ASISTENCIA TOTAL, DURANTE EL AÑO 2011 SE OTORGARON 15.793 **PRÉSTAMOS DE AUXILIO** POR UN MONTO DE 5.618 MM\$. EL AÑO 2010 SE ENTREGARON 12.456, POR UN MONTO DE 2.900 MM\$, ES DECIR UN INCREMENTO DE UN 21 % EN LAS SOLICITUDES DE PRÉSTAMOS Y EN UN 48 % EN LOS MONTOS ENTREGADOS DURANTE TODO EL AÑO 2011.

EN AÑOS ANTERIORES, EN RELACIÓN A LA TRAMITACIÓN DE LOS PRÉSTAMOS, DESDE EL INGRESO DE LA SOLICITUD HASTA EL DEPÓSITO BANCARIO, PASABAN 16 DÍAS. PARA EL AÑO 2011 SE PROPUSO AGILIZAR ESTE PROCESO EN UN PLAZO NO SUPERIOR A 5 DÍAS, LO QUE PERMITIÓ QUE NUESTROS BENEFICIARIOS PUDIERAN PERCIBIR CON MAYOR RAPIDEZ SUS PRÉSTAMOS, MOVER MÁS RECURSOS Y OBTENER UN RENDIMIENTO MAYOR PARA OTORGAR PRÉSTAMOS A MÁS BENEFICIARIOS.

A SU VEZ, EL AÑO 2011 SE ENTREGARON 435 **PRÉSTAMOS HABITACIONALES**, POR UN MONTO DE 1.159 MM\$, VERSUS EL AÑO 2010, DONDE SE OTORGARON 447, POR UN MONTO 907 MM\$.

SI BIEN LOS PRÉSTAMOS DE ESTA NATURALEZA DISMINUYERON EN SU NÚMERO DE SOLICITUDES, AUMENTARON EN CUANTO AL MONTO OTORGADO EN UN 22 %.

EN RELACIÓN A LOS PRÉSTAMOS PARA FINANCIAR ATENCIONES MÉDICAS, EN EL AÑO 2011 SE OTORGARON 537, POR UN MONTO \$ 505 MILLONES, Y EN EL AÑO 2010, SE ENTREGARON 442 POR UN MONTO DE \$412 MILLONES, CON UN AUMENTO DE UN 18 % EN RELACIÓN AL AÑO ANTEROR.

CONSECUENTEMENTE, DENTRO DE LAS INNOVACIONES EN LOS MEDIOS DE PAGO Y CON EL FIN DE CONTINUAR CON LA POLÍTICA DE MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN BRINDADA A NUESTROS BENEFICIARIOS PASIVOS, DURANTE EL AÑO 2011 SE IMPLEMENTÓ LA MODALIDAD DEL "PAGO CASH" EN LA REGION METROPOLITANA, EN CAJEROS QUE NO



REQUIEREN TARJETAS NI VINCULACIÓN A INSTITUCIONES FINANCIERAS, PERMITIENDO CANCELAR EN FORMA RÁPIDA Y EN CUALQUIER LUGAR DEL PAÍS.

ESTE AÑO IMPLEMENTAREMOS ESTE PROCESO GRADUALMENTE EN EL TOTAL DE LAS OFICINAS REGIONALES DEL PAÍS, CON BENEFICIOS DE VELOCIDAD, SEGURIDAD Y OPORTUNIDAD DE ESTE SISTEMA, SIN COSTO PARA EL IMPONENTE.

TAMBIÉN DEBEMOS DESTACAR EL COMETIDO FUNCIONARIO DE EMERGENCIA REALIZADO EN LAS ZONAS DE AYSÉN Y COYHAIQUE, PRODUCTO DE LA ERUPCIÓN DEL VOLCÁN HUDSON, DONDE ENTREGAMOS AYUDA Y CONTENCIÓN SOCIAL- EMOCIONAL Y ECONÓMICA A NUESTROS IMPONENTES AFECTADOS. ES ASÍ COMO SE LLEGÓ A ATENDER A UNA POBLACIÓN ACTIVA Y PASIVA DE 450 BENEFICIARIOS, OTORGANDO PRÉSTAMOS POR UN MONTO DE 160 MM\$.

EN CUANTO AL SERVICIO DE ASISTENCIA SOCIAL, EN EL MARCO DE MEJORAS CON EL ACERCAMIENTO A NUESTROS BENEFICIARIOS ADULTOS MAYORES QUE SE ENCUENTRAN EN ESTADOS DE VULNERABILIDAD, Y BUSCANDO UNA MEJOR CALIDAD DE VIDA, SE GESTIONARON CONVENIOS DE COLABORACIÓN Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON LOS HOGARES DE ANCIANOS “FUNDACIÓN LAS ROSAS” Y “HOGAR SAN VICENTE DE PAUL”, CON LA FINALIDAD QUE LOS IMPONENTES DE MENORES RECURSOS ECONÓMICOS A LO LARGO DEL PAÍS, PUEDAN OPTAR A UN CUPO EN FORMA ÁGIL Y PRIORITARIA.

POR OTRA PARTE, EL SERVICIO DE ASISTENCIA SOCIAL DURANTE EL AÑO 2011, REALIZÓ 5.905 INTERVENCIONES SOCIALES, EN COMPARACIÓN CON LAS 3.816 ATENCIONES OTORGADAS DURANTE EL AÑO 2010, ES DECIR UN 55% MÁS, DANDO COMO RESULTADO LA DISMINUCIÓN DE LOS ESTADOS DE VULNERABILIDAD DE NUESTROS BENEFICIARIOS, EN DIRECTA RELACIÓN CON LAS POLÍTICAS SOCIALES GUBERNAMENTALES E INCORPORANDO TEMÁTICAS DERIVADAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL NACIONAL.

ADICIONALMENTE, A CONTAR DEL AÑO 2011, SE IMPLEMENTA EL “SISTEMA WEBCAM” EN LAS OFICINAS REGIONALES, QUE PERMITE UNA COMUNICACIÓN “ON-LINE” CON TODAS ELLAS DE MANERA INSTANTÁNEA. ESTE SISTEMA PERMITE ATENDER DIRECTAMENTE A LOS BENEFICIARIOS RESPECTO DE SERVICIOS QUE NO TIENEN PRESENCIA REGIONAL, COMO POR EJEMPLO MATERIAS SOCIALES Y JURÍDICAS.

ATENCIÓN INTEGRAL AL BENEFICIARIO

EN ESTE ÁMBITO DE ACCIÓN, SE DIO APERTURA A CUATRO NUEVAS OFICINAS REGIONALES, LA PRIMERA UBICADA EN COPIAPÓ, TERCERA REGIÓN DE ATACAMA, CON UNA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE 3.259 Y CUYO FUNCIONAMIENTO COMENZÓ EL 28 DE MARZO DE 2011. SE UBICA EN EL POLICLÍNICO DE CARABINEROS DE DICHA CIUDAD.



LA SEGUNDA OFICINA IMPLEMENTADA A PARTIR DEL 10 DE ENERO DE 2012 ES ARICA, REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA, CON UNA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE 4.609, Y QUE FUNCIONA EN DEPENDENCIAS DE CARABINEROS DE CHILE DE DICHA ZONA.

LA TERCERA REPRESENTACIÓN REGIONAL ABIERTA, TAMBIÉN EL 10 DE ENERO DE 2012 ES VALDIVIA, REGIÓN DE LOS RÍOS, CON UNA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE 5.412, LA CUAL SE UBICA EN UNA DEPENDENCIA DE GENDARMERÍA DE CHILE EN LA ISLA TEJA.

LA CUARTA Y ÚLTIMA OFICINA REGIONAL RECIENTEMENTE IMPLEMENTADA A PARTIR DEL 6 DE FEBRERO DE ESTE AÑO SE ENCUENTRA EN COYHAIQUE, REGIÓN DE AYSÉN, CON UNA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE 3.362 Y CUYAS INSTALACIONES SE UBICAN EN UNA DEPENDENCIA DE CARABINEROS DE CHILE.

EN RELACIÓN A ESTA MATERIA, AGRADECEMOS INFINITAMENTE A CARABINEROS Y GENDARMERÍA LAS FACILIDADES DISPUESTAS PARA HACER POSIBLE ESTA PENDIENTE ASPIRACIÓN, EN ZONAS EXTREMAS Y EN ALGUNOS CASOS DE DIFÍCIL ACCESO COMO ES COYHAIQUE.

ADICIONALMENTE, DURANTE EL MES DE JULIO DE 2011, SE SUSCRIBIÓ UNA ALIANZA ESTRATÉGICA CON EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS), EN LA CUAL EL IPS FACILITA SU INFRAESTRUCTURA, RECURSOS HUMANOS Y TECNOLÓGICOS PARA ATENDER A NUESTROS BENEFICIARIOS A LO LARGO DE TODO CHILE, BAJO EL PROGRAMA GUBERNAMENTAL "CHILE ATIENDE".

EN EFECTO, EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL MANTIENE UNA RED DE 142 CENTROS DE ATENCIÓN PRESENCIAL A NIVEL NACIONAL Y DIPRECA 14, LO CUAL PERMITE CONTAR HOY CON 156 CENTROS DE ATENCIÓN PRESENCIAL PARA LOS BENEFICIARIOS DE LA DIRECCIÓN DE PREVISIÓN, EXISTIENDO PRODUCTOS Y SERVICIOS DISPONIBLES EN CANALES PRESENCIALES Y NO PRESENCIALES.

LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ENTREGADOS EN CANALES PRESENCIALES, SON:

- BONOS DE ATENCIÓN MÉDICA
- BOLETAS DE PAGO
- ACTUALIZACIÓN DOMICILIO
- TRAMITE DE RECONOCIMIENTO ASIGNACIÓN FAMILIAR
- TRÁMITE DE MONTEPÍO

Y LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ENTREGADOS EN CANALES NO PRESENCIALES:

- CALL CENTER IPS
- 38 GUÍAS DE TRÁMITES DE DIPRECA EN EL PORTAL WEB DE CHILEATIENDE



A MODO DE EJEMPLO, EN LA CIUDAD DE CONCEPCIÓN, EL IPS CUENTA CON 21 CENTROS DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y DIPRECA CON UNA OFICINA REGIONAL.

LO ANTERIOR HA PERMITIDO QUE EL NÚMERO DE ATENCIONES DEL IPS A BENEFICIARIOS DE DIPRECA EN LA REGIÓN, HAYA AUMENTADO EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2012 EN UN 190 % EN RELACIÓN AL ÚLTIMO TRIMESTRE DEL AÑO 2011, LO CUAL DENOTA LA IMPORTANCIA DE ESTA ALIANZA PARA CANALIZAR LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE NUESTROS BENEFICIARIOS DE TODO CHILE.

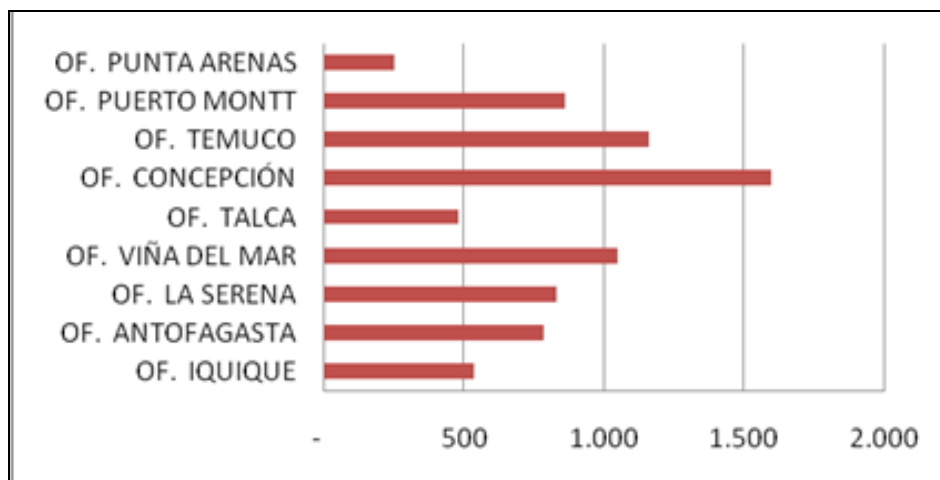
IMPLEMENTACIÓN DE PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CARNÉ DE MEDICINA CURATIVA EN NUEVE REGIONES HABILITADAS EN EL 2011

LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTE PROCESO PERMITIÓ LA ENTREGA DEL CARNÉ DE MEDICINA CURATIVA EN SOLO MINUTOS, TRÁMITE QUE DEMORABA ANTERIORMENTE, DESDE LOS 15 DÍAS HASTA LOS DOS MESES, PUES EL PROCESO SE REALIZABA INTEGRAMENTE DESDE SANTIAGO.

TAL INICIATIVA HA TENIDO UN SIGNIFICATIVO IMPACTO SOBRE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE CADA REGIÓN, AL DESCENTRALIZAR ESTA ENTREGA PRIORITARIA PARA LA OBTENCIÓN Y CONTROL DE LAS PRESTACIONES DE SALUD EN CADA UNA DE ELLAS.

EN EL GRÁFICO OBSERVAMOS LA DEMANDA POR ESTE SERVICIO PARA LAS REGIONES PILOTOS, FACILIDAD QUE INSTALAREMOS A LA BREVEDAD EN LAS OFICINAS REGIONALES RECIEN IMPLEMENTADAS.

CMC entregados a diciembre de 2011



IMPLEMENTACIÓN SISTEMA ADMINISTRADOR DE FILA “ATENCIÓN INTELIGENTE”

PARA LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO EN LA REGIÓN METROPOLITANA SE ADQUIRIÓ UN SOFTWARE DENOMINADO “ADMINISTRADOR DE FILAS”, EL CUAL ARROJA ESTADÍSTICAS DE LOS TRÁMITES REALIZADOS POR LOS IMPONENTES, CLASIFICADOS POR UNIDAD DE NEGOCIOS Y DESTINADO A ORDENAR EL FLUJO DE VISITAS EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO, MEDIANTE LA ENTREGA DE NÚMEROS EN FORMA ELECTRÓNICA Y SU POSTERIOR LLAMADO POR LOS EJECUTIVOS, PERMITIENDO REDUCIR LOS TIEMPOS DE ESPERA Y ATENCIÓN, ES DECIR MEJORAR INTEGRALMENTE LA ATENCIÓN A NUESTROS BENEFICIARIOS. ESTE MISMO SISTEMA SERÁ INSTALADO EN LAS OFICINAS REGIONALES DURANTE EL PRESENTE AÑO.

RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORA POR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

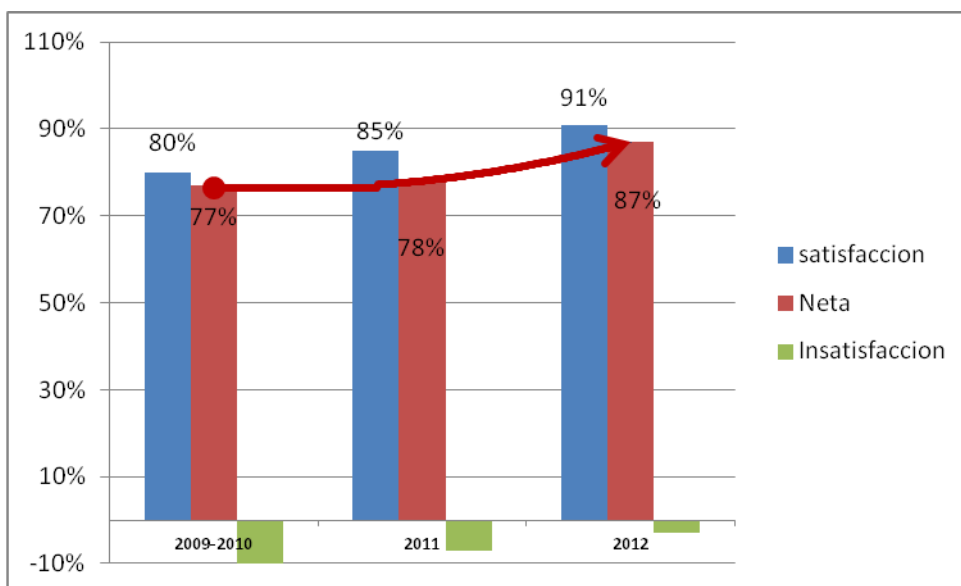
CON EL OBJETO DE CONOCER LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS BENEFICIARIOS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LA INSTITUCIÓN, SE APLICÓ NUEVAMENTE UNA ENCUESTA PARA EL AÑO 2011, LA CUAL ARROJÓ COMO RESULTADO A NIVEL GENERAL, UN 90% DE SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO, 5% MÁS ALTA RESPECTO DEL AÑO 2010, EN LA QUE SE ALCANZÓ UN 85% Y CON UNA TENDENCIA CRECIENTE DESDE QUE SE COMENZÓ A APLICAR, TAL COMO SE MUESTRA EN EL GRÁFICO, DEMOSTRANDO LOS RESULTADOS DE LOS ESFUERZOS EN QUE NOS HEMOS COMPROMETIDO PARA MEJORAR LOS SERVICIOS, OBJETO DE NUESTRA INSTITUCIÓN.

ESTA ENCUESTA CONSTITUYE LA BASE PARA ESTABLECER EL PROGRAMA DE MEJORAS A NIVEL REGIONAL.

MOSTRAR GRAFICO ENCUESTA SATISFACCIÓN GENERAL 2009,2010 Y 2011.



Años	Satisfacción	Neta	Insatisfacción
2009-2010	80%	77%	10%
2011	85%	78%	7%
2012	91%	87%	3%



IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO “MODELO EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO”

ADICIONALMENTE, DURANTE EL AÑO 2011 SE IMPLEMENTÓ, EN LA PLATAFORMA DIRECTA, UN MODELO DE ATENCIÓN QUE CUENTA CON 8 MÓDULOS PARA EFECTUAR TRÁMITES GENERALES, Y OTROS 5 MÓDULOS, CORRESPONDIENTES A LAS UNIDADES DE NEGOCIO CON MAYOR DEMANDA.

DE LA MISMA FORMA, EL MODELO INCORPORÓ DIFERENCIACIÓN DE SECTORES MEDIANTE COLORES, LO QUE FACILITA LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTENDIMIENTO DEL ESPACIO, PRINCIPALMENTE PARA EL PÚBLICO OBJETIVO ADULTO MAYOR.



EN EL CASO DE REGIONES, SE DESTACA LA RENOVACIÓN Y ADQUISICIÓN DE EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICOS.

PROGRAMAS DE GÉNERO Y DEL ADULTO MAYOR

EN CUANTO A ESTA MATERIA, SE IMPLANTÓ UN PROTOCOLO DE BUEN TRATO DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES BENEFICIARIAS DE DIPRECA. SU OBJETIVO FUE ENTREGAR DIRECTRICES A LAS DISTINTAS UNIDADES DE NEGOCIO, PARA QUE ÉSTAS ELABOREN PROYECTOS DESDE SUS RESPECTIVOS ÁMBITOS DE ACCIÓN, TENDIENTES A PROMOVER ACCIONES ORIENTADAS A PROTEGER A LOS BENEFICIARIOS ADULTOS MAYORES EN SITUACIONES DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y PROMUEVAN INICIATIVAS DE BUEN TRATO HACIA LA VEJEZ.

DENTRO DE ESTE CONTEXTO, EL SERVICIO MÉDICO, EN LA LÍNEA DE LA PREVENCIÓN, COMENZÓ A IMPLEMENTAR A COMIENZOS DE 2011, UN PROGRAMA DE CHEQUEO PREVENTIVO PARA LOS BENEFICIARIOS ADULTOS MAYORES, MEDIANTE UN DIAGNÓSTICO DE CARÁCTER INTEGRAL, NO SÓLO DESDE LA PERSPECTIVA FÍSICA, SINO QUE TAMBIÉN EN FUNCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO; AMBIENTE SOCIAL; PSICOLÓGICAS Y SALUD DENTAL; ENTRE OTROS.

ADICIONALMENTE, SE CONSOLIDÓ EL PROGRAMA “CONTROL SANO” PARA EL ADULTO MAYOR, EL CUAL SE EXTENDERÁ A REGIONES A CONTAR DE 2012 COMO PROYECTO NACIONAL DE PREVENCIÓN PRIMARIA, PARA DISMINUIR LAS CONSULTAS MÚLTIPLES QUE IMPLICA ATENDER A LOS ADULTOS MAYORES CON ENFERMEDADES AVANZADAS MEDIANTE DIAGNÓSTICOS DE SALUD PREVENTIVOS.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN GENERAL

REGULARIZACIÓN DE 110 CONTRATOS SIMULADOS DEL CÓDIGO DEL TRABAJO

DURANTE TODO EL AÑO NOS DEDICAMOS A RESOLVER ESTA ANOMALÍA OBSERVADA POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, DE PERSONAL PAGADO CON RECURSOS DE SALUD, TRABAJANDO EN LA DIPRECA CENTRAL COMO UNA PLANTA PARALELA, DESDE HACE UNOS 19 AÑOS, AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 INFORMAMOS A DICHA ENTIDAD FISCALIZADORA QUE SÓLO QUEDABAN 4 CASOS EN ESTA SITUACIÓN, HABIENDO REUBICADO DICHS FUNCIONARIOS EN LAS ORGANIZACIONES DE SALUD Y DESVINCULANDO A SÓLO 15 DE ELLOS QUE SOLICITARON TAL ALTERNATIVA.



REGULARIZACIÓN DE LOS DINEROS DEL FONDO REVALORIZADORES DE PENSIONES

TAMBIÉN SE REGULARIZÓ LA DEUDA POR DINEROS NO ENTERADOS A LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL POR EL FONDO REVALORIZADOR DE PENSIONES DESDE EL AÑO 2003 AL 2009, POR 8.543 MM\$.

GRACIAS AL OPORTUNO SOPORTE DEL MINISTERIO DEL INTERIOR Y HACIENDA A FINES DE AÑO, SE PAGÓ TOTALMENTE LA DEUDA.

PÉRDIDAS Y CORRECCIONES CONTABLES DE AÑOS ANTERIORES AL 2010 POR 15.851 MM\$.

A PARTIR DE NOVIEMBRE DE 2010 Y DURANTE TODO EL PRIMER TRIMESTRE DE 2011, SE EFECTUARON ANÁLISIS A LAS CUENTAS CORRIENTES DE LA DIPRECA, CONSTATÁNDOSE IMPUTACIONES ERRÓNEAS, ENTRE LOS AÑOS 2006 Y 2009.

ADICIONALMENTE SE AJUSTARON LAS DIFERENCIAS DETERMINADAS EN LAS CONCILIACIONES BANCARIAS Y CUENTAS DE BALANCE NO REGISTRADAS DESDE 1999.

AMBAS CORRECCIONES ARROJARON UNA PÉRDIDA CONTABLE DE 15.851 MM\$ REGISTRADAS EN EL BALANCE DEL AÑO 2010 Y QUE CORRESPONDEN A MOVIMIENTOS CONTABLES ANTERIORES A ESE AÑO.

CAPITALIZACIÓN DE LOS APORTES PARA PAGAR EL FONDO REVALORIZADOR DE PENSIONES Y SALUD

NO OBSTANTE LAS PÉRDIDAS PATRIMONIALES INDICADAS, DURANTE EL AÑO 2011 Y PRODUCTO DE LOS INGRESOS SEÑALADOS EN LA REGULARIZACIÓN DE LA DEUDA DE DINEROS NO ENTERADOS A LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL POR EL FONDO REVALORIZADOR DE PENSIONES POR 8.543 MM\$ Y EL APORTE DE HASTA 7.774 MM\$ PARA SALUD, SE LOGRÓ DISMINUIR PASIVOS Y AUMENTAR EL CAPITAL DE TRABAJO.

ESTOS DOS CONCEPTOS DETERMINARON UNA UTILIDAD FINANCIERA DE 11.665 MM\$ EN LOS BALANCES, RECUPERANDO SUSTANCIALMENTE EL PATRIMONIO DE LA DIRECCION DE PREVISION Y REFLEJANDO EN ESOS ESTADOS LA POSICIÓN FINANCIERA MAS AJUSTADA A LA REALIDAD DE LA DIPRECA.

OTRAS MEDIDAS FUERON DISPUESTAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS, TALES COMO: LA SEPARACIÓN EN CUENTAS BANCARIAS POR ÁREAS DE NEGOCIO, EL INFORME MENSUAL DE EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS Y GASTOS POR UNIDAD DE NEGOCIO, LA REVISIÓN TRIMESTRAL DE PRESUPUESTO INSTITUCIONAL Y LA REVISIÓN MENSUAL DEL



PROGRAMA ANUAL DE COMPRAS, TENDIENTES A ASEGURAR UNA MEJOR ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y DE RECURSOS.

AUDITORÍA EXTERNA EN DIPRECA CENTRAL Y HOSDIP

A CONTAR DEL AÑO 2011, LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA ESTABLECIÓ QUE SE INFORMARÁ LA EJECUCIÓN FINANCIERO-CONTABLE EN BASE A 5 INFORMES, QUE PERMITEN MEDIR EL DESEMPEÑO DE LA INSTITUCIÓN Y ESTABLECER METAS Y DESAFÍOS EN FUNCIÓN DE EVALUACIONES MÁS CERCANAS A LOS ESTÁNDARES PRIVADOS.

EN ESTA PERSPECTIVA, CON EL ANTECEDENTE QUE LAS REGULARIZACIONES EFECTUADAS ENTRE 2010 Y 2011 ARROJABAN PÉRDIDAS CONTABLES DE SIGNIFICATIVA IMPORTANCIA, Y EVIDENCIAS DE PÉRDIDAS FINANCIERAS EN EL HOSPITAL DE LA DIPRECA, ES QUE ESTA DIRECCIÓN CONTRATÓ MEDIANTE LICITACIÓN PÚBLICA, A UNA EMPRESA EXTERNA DE AUDITORÍA, PARA QUE POR PRIMERA VEZ SE ABOCARA A LA REVISIÓN DE LOS BALANCES DE LOS AÑOS 2010 Y 2011 DE DIPRECA Y EL HOSPITAL, ADEMÁS DE REVISAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS GENERADOS POR AMBAS ORGANIZACIONES.

DICHO PROCESO SE ENCUENTRA TERMINADO Y SERVIRÁ DE BASE PARA REALIZAR UN PROGRAMA DE MEJORAMIENTO FINANCIERO CONTABLE Y DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE NUESTRA INSTITUCIÓN Y SUS CONSIDERACIONES SERÁN REMITIDAS A LAS ENTIDADES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD DE LA DIPRECA.

ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN Y VALORACIÓN DE CARGOS

EN CUANTO AL PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE LA ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN, SE DEFINIERON LOS PROCESOS Y LA ORGÁNICA INSTITUCIONAL SEGÚN UNIDADES DE NEGOCIOS, CON ÁREAS TÉCNICAS COMPETENTES Y AFINES PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS TENDIENTES A OTORGAR MEJORES SERVICIOS A LAS PERSONAS BENEFICIARIAS;

EN ESTE CONTEXTO, SE DETERMINARON:

- LOS CARGOS NECESARIOS SEGÚN FLUJOS DE PROCESOS;
- SE DESCRIBIERON Y VALORARON TODAS LAS POSICIONES, IDENTIFICANDO EL PESO RELATIVO DE CADA CARGO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN;
- SE ANALIZÓ LA EQUIDAD DE LAS REMUNERACIONES DE CADA FUNCIONARIO Y SE EVALUÓ LA COMPETITIVIDAD CON EL MERCADO PÚBLICO, DETERMINANDO UNA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LAS REMUNERACIONES DEL PERSONAL DE LA PLANTA INSTITUCIONAL, COMPROMISO REALIZADO EN JULIO DE 2010 CON EL MINISTERIO DE DEFENSA Y LA SUBSECRETARÍA DE CARABINEROS;



- TAMBIÉN ESTE PROYECTO PERMITIRÁ INSTAURAR UN SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DE CARRERA FUNCIONARIA Y DE EVALUACIÓN DEL POTENCIAL INDIVIDUAL.

DEBE SEÑALARSE, QUE POR PRIMERA VEZ EN LA DIPRECA, TODAS LAS PERSONAS CUENTAN CON LA DESCRIPCIÓN DE SU CARGO Y MUY PRONTO CADA UNA CON UN PROGRAMA INDIVIDUAL DE CARRERA FUNCIONARIA.

ES ASÍ COMO EN MARZO DE 2012 Y PRODUCTO DEL TRABAJO REALIZADO EL AÑO 2011, SE PRESENTÓ ESTE PROYECTO AL PERSONAL DE LA PLANTA INSTITUCIONAL EN SANTIAGO Y POR TELECONFERENCIA A LAS OFICINAS REGIONALES, CON EL OBJETO DE COMPLEMENTAR MATERIAS DE ESTA PROPUESTA.

CON LAS MODIFICACIONES LEGALES INDICADAS, ESTA INICIATIVA SERÁ SOMETIDA A LAS INSTANCIAS GUBERNAMENTALES Y LEGISLATIVAS CORRESPONDIENTES PARA SU TRÁMITE Y APROBACIÓN, RESPONDIENDO A UN REQUERIMIENTO HISTÓRICO DE NUESTRA INSTITUCIÓN Y SUS TRABAJADORES.

FISCALÍA

LA FISCALÍA DE LA DIRECCIÓN DE PREVISIÓN SE COMPROMETIÓ A MODERNIZAR AL SERVICIO JURIDICO DE SU DEPENDENCIA, MEDIANTE LA MODIFICACIÓN DE SU REGLAMENTO INTERNO, PARA MEJORAR RESPUESTAS A LOS REQUERIMIENTOS ACTUALES DE LOS BENEFICIARIOS.

EN CONSECUENCIA, A LAS MATERIAS QUE ERAN PATROCINADAS POR DICHO SERVICIO (JUICIOS DE ALIMENTOS, POSESIONES EFECTIVAS TESTAMENTARIAS, INTERDICIONES POR DEMENCIA, NOMBRAMIENTOS DE CURADORES Y REDACCIÓN DE TESTAMENTOS), SE AÑADEN DE FORMA PAULATINA SEGÚN SUS RECURSOS, LAS SIGUIENTES:

- POSESIONES EFECTIVAS INTESTADAS, ÚNICAMENTE PARA EFECTOS DE COMPLETAR LOS FORMULARIOS A PRESENTAR POR EL IMPONENTE ANTE EL REGISTRO CIVIL Y ANTE EL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS
- JUICIOS DE ARRIENDO, RESPECTO DE INMUEBLES DE PROPIEDAD DE UN IMPONENTE, EN QUE LA RENTA VIGENTE AL TIEMPO DE INTERPONERSE LA DEMANDA, NO SEA SUPERIOR A 4 UTM.
- OBTENCIÓN DE MEDIDAS CAUTELARES, PRINCIPALMENTE EN CUANTO A LA INTERNACIÓN DE ADULTOS MAYORES EN SITUACIÓN DE ABANDONO, EN ALGUNO DE LOS HOGARES O INSTITUCIONES RECONOCIDOS POR LA AUTORIDAD COMPETENTE.
- CAMBIOS DE NOMBRE, RECTIFICACIONES Y CORRECCIONES DE PARTIDAS DE NACIMIENTOS.



- CUIDADO PERSONAL Y RELACIÓN DIRECTA Y REGULAR, EN AMBOS CASOS, RESPECTO DE HIJOS O NIETOS DE UN IMPONENTE. DECLARACIONES DE MUERTE PRESUNTA, DECLARACIÓN DE UN BIEN FAMILIAR Y DIVORCIO DE MUTUO ACUERDO.

REESTRUCTURACIÓN DEL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES

TAMBIÉN EN EL AÑO 2011, SE REESTRUCTURÓ EL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS, COMO RESPUESTA A LA NECESIDAD DE UNIFICAR LOS CRITERIOS COMUNICACIONALES Y PROTOCOLARES DE LA INSTITUCIÓN, EVITANDO LA DUALIDAD DE FUNCIONES Y OPTIMIZANDO LOS RECURSOS. ES ASÍ COMO SE CONSTITUYÓ LA UNIDAD DE ASUNTOS INSTITUCIONALES Y COMUNICACIONES QUE ABORDA TODAS ESTAS MATERIAS.

SE COORDINARON, EN CONJUNTO CON LOS EXPERTOS DE LAS DISTINTAS UNIDADES DE LA DIRECCIÓN DE PREVISIÓN, 10 TALLERES INTERACTIVOS A LAS INSTITUCIONES ADSCRITAS.

SE ACTUALIZÓ LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL, EN LA CUAL SE DESTACA LA INTERACCIÓN CON NUESTROS BENEFICIARIOS Y LA INFORMACIÓN OPORTUNA ACORDE A LOS LINEAMIENTOS GUBERNAMENTALES. PARA ESTE 2012 YA SE TRABAJA EN LA MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DEL HOSPITAL DIPRECA Y EN LA RENOVACIÓN DE LA INTRANET INSTITUCIONAL.

EN EL AÑO 2011 SE RETOMÓ NUESTRA PARTICIPACIÓN EN RADIO DE CARABINEROS, A TRAVÉS DE CÁPSULAS NOTICIOSAS TRANSFORMANDO DICHA EMISIÓN A LA FECHA, EN PROGRAMAS SEMANALES EN VIVO Y EN DIRECTO. EN ELLOS PARTICIPAN FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL DIPRECA Y SEDE CENTRAL, LOS QUE ABORDAN TEMAS DE PREVISIÓN, SALUD Y ASISTENCIA.

POR ÚLTIMO, QUISIERA REFERIRME AL AVANCE DEL PROYECTO CIUDAD INTEGRAL DE SERVICIOS DIPRECA QUE HEMOS LLAMADO CISDIP.

EN EL MARCO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, SE EJECUTA SU ANTEPROYECTO, EL QUE PLANTEA UNA INTEGRACIÓN FÍSICA-FUNCIONAL Y ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA CIUDAD DE SANTIAGO, EN UN SÓLO SECTOR GEOGRÁFICO DENOMINADO “PREDIO APOQUINDO”, SECTOR HOSPITAL DIPRECA, EN VITAL APOQUINDO, UBICADO EN LA COMUNA DE LAS CONDES.

EN EL AÑO 2011 TRABAJAMOS EN LA ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE CADA BIEN RAÍZ DE LA DIPRECA; IDENTIFICAMOS AQUELLOS BIENES RAÍCES SUSCEPTIBLES DE ENAJENAR Y ESTAMOS EN EL PROCESO DE TRÁMITE PARA EJECUTARLA.



ADICIONALMENTE HEMOS ELABORADO UN PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN DE INVERSIONES EN EL HOSDIP QUE SERVIRÁN DE BASE PARA DETERMINAR EL PLAN MÉDICO ARQUITECTÓNICO.

DURANTE ESTE MES DE MAYO SE INICIÓ EL PROCESO PARA LICITACIÓN DE LOS ESTUDIOS NECESARIOS PARA EL PLAN MAESTRO Y PLAN MEDICO ARQUITECTÓNICO, MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DEL MECANISMO DE BASES DE LICITACIÓN Y PUBLICACIÓN EN EL MERCADO PÚBLICO.

A SU VEZ, PARA AGOSTO SE TIENE PROYECTADO EL TÉRMINO DE LA DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE OPERACIÓN Y ESPECIALIDADES PARA EL PROYECTO, INFORMACIÓN QUE PERMITE CERRAR EL CICLO DE ANTECEDENTES REQUERIDOS PARA INICIAR LA ELABORACIÓN DE AMBOS PLANES.

ESTA HA SIDO UNA RELACIÓN PORMENORIZADA DE RESULTADOS, INICIATIVAS Y PROYECTOS MÁS RELEVANTES QUE HEMOS MOSTRADO A USTEDES COMO PRODUCTO DE NUESTRA GESTIÓN DEL AÑO 2011 Y QUE EN BUENA FORMA MUESTRAN EL DESAFÍO QUE NOS PROPUSIMOS DE MODERNIZAR LA DIPRECA PARA ENTREGAR SERVICIOS DE CALIDAD A NUESTROS BENEFICIARIOS.

PARA FINALIZAR, QUISIERA AGRADECER, A LAS SUBSECRETARÍAS DEL INTERIOR, DE PREVISIÓN SOCIAL Y DE HACIENDA, QUE APOYAN CONSISTENTEMENTE EL TRABAJO QUE REALIZAMOS, A LAS INSTITUCIONES DE CARABINEROS, POLICÍA DE INVESTIGACIONES Y GENDARMERÍA DE CHILE CON SU DISPOSICIÓN PERMANENTE A COOPERAR EN MATERIAS DE PREVISIÓN, SALUD Y ASISTENCIA, A LOS CÍRCULOS DE TODOS LOS PENSIONADOS A LO LARGO DE NUESTRO PAÍS, QUIENES NOS MANTIENEN AL DÍA CON SUS REQUERIMIENTOS Y SUGERENCIAS, A TODOS ELLOS..... MUCHAS GRACIAS.

TAMBIÉN UN AGRADECIMIENTO ESPECIAL A LOS REPRESENTANTES DE LAS ORGANIZACIONES GREMIALES DE LA DIPRECA Y A LOS FUNCIONARIOS QUE HAN ESTADO PERMANENTEMENTE TRAS ESTE GRAN ESFUERZO.

FELIZ OCTOGÉSIMO QUINTO ANIVERSARIO Y UNA VEZ MÁS, MUCHAS GRACIAS A TODOS LOS PRESENTES POR HABER PARTICIPADO EN ESTA CUENTA PÚBLICA, INSTANCIA TAN VALIOSA PARA NUESTRA INTITUCIÓN.

