

27 MAYO DE 2016

11:00 hrs. Auditorium de la Contraloría General de la República

DISCURSO 89° ANIVERSARIO

Autoridades de Gobierno, de Carabineros, de la Policía de Investigaciones y de Gendarmería de Chile, representantes del Cuerpo de Generales, miembros del Consejo Consultivo, círculos de las distintas instituciones, jefaturas, personal y asociaciones gremiales de la Dirección de Previsión y Hospital Dipreca, invitados especiales, muy buenos días.

La Dirección de Previsión ha trabajado y avanzado en las áreas de interés de nuestros beneficiarios, incorporando mejoras desde la perspectiva de la modificación y la optimización de los procesos. En este contexto, resulta fundamental transparentar los cambios más significativos del año 2015 y las proyecciones en el mediano y largo plazo.

Por lo mismo, es esencial profundizar en las áreas que determinan nuestra Institución:

En el ámbito de Salud, debemos poner nuestra visión en el cambio de estructura que esta área experimentó. En base a esa transformación, la Administradora de Fondos de Salud pasó a gestionar, de manera independiente, las labores propias de una aseguradora de salud. Lo anterior se efectuó a partir de la autorización otorgada por el Ministerio del Interior, que facultó a Dipreca a realizar alteraciones en su estructura orgánica, con el objetivo de concentrar en una sola unidad, la función asignada por la normativa legal de entregar a nuestra población beneficiaria, prestaciones de salud con un estándar de calidad óptimo que satisfaga sus necesidades, agilizando la toma de decisiones y entregando a esta unidad las potestades necesarias para administrar los recursos asignados a salud.

Además, se creó la Oficina de Gestión de Redes de Salud de Dipreca, la cual se encarga de la coordinación entre los diferentes actores del área: Fondos de Salud, Hospital Dipreca, Servicio Médico, Preventiva y prestadores externos.

En este contexto y considerando las múltiples necesidades en el área salud que demandan nuestros beneficiarios, la Institución ha llevado a cabo algunas incorporaciones y modificaciones de personal, con el objeto de optimizar sistémicamente los servicios que entrega la Dipreca.

Es por eso que en el **Hospital Dipreca** asumió como Director, desde el 1 de marzo de este año, el Ingeniero Comercial Gabriel Burgos Salas, quien posee una vasta trayectoria en el área de salud.

Por su lado el **Servicio Médico** y el área de **Administración de Fondos de Salud**, reunió un pool de profesionales directivos y operativos con experiencia, cuyos esfuerzos se orientan a la eficiente administración de los prestadores de salud que posee la Institución, con el objetivo de asegurar el control de éstos para financiar un mayor número de prestaciones médicas y entregar una mejor cobertura a los beneficiarios del sistema en todo el país.

Con respecto a la **Administradora de los Fondos de Salud**, sus avances se orientan a mejorar la administración del Servicio Médico, Odontológico, Medicina Preventiva y Hospital Dipreca. Éstos últimos se constituyen como los principales prestadores de salud de la Dirección de Previsión, y que -además- consideran desde las modificaciones en los procedimientos e incorporaciones tecnológicas, hasta los cambios en infraestructura e incorporación de nuevos proyectos, entre otros.

Lo expuesto cobra mayor importancia si se considera que durante el 2015 el sistema de salud de Dipreca atendió a un total de 5.415.000 beneficiarios, los cuales incurrieron en un gasto de MM\$86.208, con un total de 7.200.000 prestaciones entregadas, cifras que representan un incremento del gasto en salud de un 11,5% en relación al 2014 y de un 5.52% en relación a las prestaciones otorgadas.

En este contexto, una de las primeras acciones desarrolladas por esta Área ha sido la de implementar un plan de pago: éste permite ordenar las cancelaciones de las facturas que se efectúan a nuestros prestadores en todo el país, pudiendo -por una parte- ordenar la caja institucional mediante un flujo que clarifique los ingresos y los egresos del mes, de tal manera de conocer las disponibilidades monetarias para efectuar los pagos a nuestra red de prestadores de salud. A su vez, esto permitió a los prestadores ordenar su gestión, por cuanto ellos ya saben con anticipación las fechas en las cuales la Institución procederá a realizar el pago por las prestaciones efectuadas.

Por otra parte, la implementación de este plan de pagos ha permitido realizar un fortalecimiento de la relación comercial con los prestadores, por cuanto se ha logrado una fluida comunicación con ellos, tendiente a mejorar la información disponible en relación a los pagos a efectuar, mediante la habilitación de un módulo especial en la página web, para que visualicen la información relacionada con su pago.

Para continuar, el año 2015 se procedió a la reorganización del Subdepartamento de Beneficios Médicos: unidad clave y crítica dentro del funcionamiento interno del área del Departamento de Administración de Fondos de Salud. Esta reorganización interna permitirá a fines de 2016, disponer de los tiempos de liquidación de facturas por beneficios médicos en un plazo no superior a 30 días de desfase, lo cual implica transparentar el nivel de gasto de nuestro sistema de salud.

En relación a la recuperación de los valores por concepto del Seguro Complementario de Salud, durante el 2015 el nivel de retorno por pago de siniestros alcanzó un 93.5%, lo cual se traduce en un total de MM\$26.453 recuperados para las arcas de Dipreca, desglosado en un retorno de un 98% para la póliza de la Compañía Chilena Consolidada, la cual es administrada por Dipreca y agrupa a las Instituciones de PDI, Gendarmería, la Dirección de Previsión, pensionados y montepiados, y de un 51% de recuperación para la póliza de la Mutualidad de Carabineros, administrada por Carabineros de Chile y que agrupa a los funcionarios activos de la Institución de Orden y Seguridad.

A la vez, es importante mencionar la implementación de un convenio de colaboración entre Carabineros de Chile y la Dirección de Previsión. Este acuerdo considera el acceso de nuestra población beneficiaria, tanto a activos como a pasivos, a los policlínicos que Carabineros tiene a lo largo de todo Chile, entregando a nuestros imponentes una opción adicional de atención ambulatoria a precios preferenciales, aportando Dipreca con personal médico para reforzar los centros médicos de la Institución de Orden y Seguridad.

En el 2016 se espera consolidar el rol de control que debe efectuar la Administración de Fondos de Salud, trabajando bajo estándares similares a los del Sistema Privado. De esta forma, se pretende mejorar los registros y control en el nivel de gasto en que se está incurriendo, sobre todo en lo relacionado a la derivación en el extra-sistema.

En este contexto, se pretende fortalecer las prestaciones entregadas en la red Institucional, para lo cual se potenciará el rol que actualmente cumple la Contraloría Médica, en el sentido de dotar a esta unidad de una estructura en recursos humanos que permita supervisar de mejor forma las derivaciones que se efectúan al extra-sistema. Otro proyecto que se implementará es el fortalecimiento de la red institucional, especialmente en lo relativo a las prestaciones ambulatorias. Bajo esta premisa, uno de los objetivos fundamentales para este año es aumentar la cantidad de prestaciones que se otorgan en los policlínicos de Carabineros de Chile, para lo cual instamos a los funcionarios de la PDI y de Gendarmería, así como al personal pasivo, a utilizar la red de policlínicos que Carabineros tiene a lo largo de todo Chile.

En cuanto al ordenamiento administrativo del Departamento de Salud, durante el segundo semestre se incorporará a los prestadores más críticos del extra-sistema al nuevo sistema de facturación por certificado. También se le añadirá el actual método de pago que considera desde el envío de la factura, al envío de una pre-facturación.

Estas medidas permitirán, por una parte, evitar los rechazos y el posterior envío de notas de crédito, así como la liberación de personal que actualmente ejecuta labores de liquidación, los que serán destinados a la revisión de las facturas que actualmente son enviadas por nuestros prestadores, verificando que los cobros realizados se ajusten a los aranceles fijados en los convenios suscritos.

Además, se efectuará un estudio de los actuales convenios con el extra-sistema para mejorar la red de atención a nuestros beneficiarios, mejorando los costos y cobertura de los mismos, con el fin de solicitar mejoras arancelarias a nuestros convenios ya existentes.

En el caso del **Servicio Médico**, su funcionamiento el 2015 se centró en la aplicación de un Modelo de Atención Integral en Salud, a través de la ejecución de tres programas: Cardiovascular, Salud Mental y del Adulto Mayor.

Los programas fueron integrados por un equipo de médicos, psicólogos, asistentes sociales y enfermeros universitarios. Su objetivo ha sido el de abordar integralmente el proceso de salud y enfermedad de nuestros beneficiarios, con estrategias de promoción, prevención y atención de la morbilidad, tomando en cuenta el contexto familiar y laboral, logrando mejorar la calidad de vida de manera considerable.

En cuanto a las atenciones otorgadas por el Servicio Médico durante el 2015, éstas ascendieron a 195.514, correspondiendo el 23% a la atención directa del paciente por profesionales médicos y de la salud; un 52% a las acciones de apoyo de diagnóstico por medio de exámenes de laboratorio; un 7% a atenciones directas otorgadas en las instalaciones del Servicio Médico de Antofagasta y de Concepción, y un 17% a la rehabilitación, reeducación y seguimiento de Enfermería. Esto, se clarifica en la siguiente lámina:

SERMED	ATENCIONES	porcentaje	INGRESOS	porcentaje
SERMED STGO (Adm. Pacientes)	46.083	24%	\$ 539.952.086	58%
SERMED STGO (Laboratorio)	102.046	52%	\$ 247.954.803	27%
SERMED REGIONES	17.469	9%	\$ 110.228.536	12%
Rehabilitación Reeducación y Enfermería	29.916	15%	\$ 27.214.416	3%
TOTAL 2015	195.514		\$ 925.349.841	100%

Adicionalmente, se destaca que la evaluación de satisfacción reconocida por los imponentes que se han atendido por profesionales del Servicio Médico, han reflejado un nivel de complacencia del 92%, lo que ha permitido valorar y visualizar la proyección de mejoras en la atención médica, las instalaciones y la renovación tecnológica que se proyecta para los próximos años, en directa relación con el Modelo de Atención Integral de Salud, con visión biopsicosocial.

Respecto del año en curso, las gestiones comprometidas para el Servicio Médico de Santiago contemplan revitalizar su administración, para lo cual en marzo se incorporaron dos nuevos profesionales del área administrativa con experiencia en salud. Al mismo tiempo, se busca incrementar el número de especialidades médicas de alta demanda para disminuir la derivación al extra sistema, generando una atención con mayor cobertura y en concordancia con el modelo de salud en aplicación y con los programas de salud antes indicados, como también buscando dar satisfacción a la demanda de atención médica espontánea.

Asimismo, se está preparando el requerimiento para formular las bases presupuestarias para el 2017, considerando la renovación del equipamiento médico de Apoyo Diagnóstico y Rehabilitación, además del proyecto de Reinstalación y Normalización Eléctrica del Servicio Médico y de una remodelación de todos los baños del área médica.

En el caso del **Servicio Odontológico**, durante el 2015 implementó una Agenda Web Dental en Santiago, en el contexto de la Meta del Convenio de Desempeño, la cual ha permitido solicitar horas de evaluación y diagnósticos en niños (Odontopediatría) y en adultos (Coordinación Dental). Cabe señalar que la meta se logró gracias a la participación activa de los funcionarios del Servicio Dental, de las áreas de informática del Hospital Dipreca y del Departamento de Tecnologías de la Información.

Una meta de convenio de desempeño para el 2016 es la de implementar un sistema de radiografías digitales que permita visualizar el examen radiológico en las clínicas dentales de Endodoncia, Urgencia y Cirugía, del Servicio Dental de Santiago.

En lo referente a infraestructura, se está formulando una licitación para renovar toda la instalación del alcantarillado y del drenaje del edificio, con una inversión estimada de MM\$160 millones, para perfeccionar el funcionamiento del Servicio Médico y Odontológico.

En lo que respecta al **Servicio de Medicina Preventiva**, este se enmarca en la ley N°6.174 y sus Decretos N°1082 y N°1005, que constituyen el marco legal y reglamentario del accionar de este Servicio, al que esencialmente le asignan dos tareas fundamentales: realizar un examen preventivo anual obligatorio y gratuito a todos los funcionarios activos de las instituciones adscritas a Dipreca

(Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Gendarmería de Chile, personal de Dipreca y la Mutualidad de Carabineros). La otra tarea es la de acoger a reposo preventivo a los funcionarios activos de estas instituciones. Para ello existe una Honorable Comisión de Medicina Preventiva, ad honorem, cuya determinación, o acuerdo, es una decisión de carácter técnico basada en las enfermedades que la propia Ley y sus reglamentos estipulan, siendo esencialmente: cancerígenas, cardiovasculares y la tuberculosis.

En cuanto a los logros del 2015, se destaca el examen preventivo anual. En este contexto, es relevante mencionar que durante el 2010 se inició una revisión de la cobertura otorgada por el examen preventivo, procediendo a reformular las actividades desarrolladas hasta ese entonces por comisiones de la Región Metropolitana. Además, se generó la suscripción de convenios regionales en gran parte del país, permitiendo un notable incremento desde un 24% de cobertura el 2010, a un 84% el 2015, lo que se resume en la siguiente ilustración:

EXAMEN PREVENTIVO ANUAL

Año	Universo	Meta en % Atención	Atendidos	Meta Alcanzada %	Costos MM\$
2010	61.351	no	14.550	24%	-
2011	63.691	35%	27.444	43%	707.6
2012	66.271	60%	42.573	64%	1.404.9
2013	69.369	70%	52.705	76%	1.739.3
2014	71.086	80%	56.618	79,65%	2.274.85
2015	72.579	81%	61.086	84,16%	3.603.88

Como se puede observar, el incremento de más de un 4% de cobertura del 2015 respecto del 2014, significó un mayor gasto, equivalente a MM\$1.329, es decir, un 58% del gasto de 2014 por este aumento de cobertura. Asimismo, el recurso presupuestario podría fluctuar entre M\$270 y M\$300, por cada punto porcentual de mayor cobertura. Esto se corresponde con el reajuste anual 2015 de las prestaciones pactadas en los convenios suscritos a nivel nacional.

No obstante este significativo cambio, es necesario insistir en mejorar la asistencia a este examen, en particular en la Región Metropolitana, cuya concurrencia se grafica en el cuadro que se muestra en pantalla, el cual permitirá, a cada uno de los representantes de las Instituciones asistentes, obtener sus propias conclusiones:

ASISTENCIA EFECTIVA POR REGIONES					
R.METROPOLITANA			REGIONES		ASISTENCIA PAIS
INSTITUCIONES	ASISTENCIA	%	ASISTENCIA	%	%
CARABINEROS	16.088	75%	25.658	97%	87%
P. D. I.	3.962	78%	4.739	98%	88%
GENDARMERIA	2.138	47%	8.341	84%	72%
DIPRECA	126	47%	34	72%	52%
TOTAL DOTACIÓN	22.314	71%	38.772	94%	84,16

Por otra parte, es importante mencionar la exitosa aplicación de un nuevo programa denominado EPA, Examen Preventivo de Altura, surgido a solicitud de Carabineros a través de su Dirección de Salud y Sanidad, el cual se trabajó conjuntamente con el Servicio de Medicina Preventiva.

Ahora bien, la Honorable Comisión de Medicina Preventiva se propuso como desafío establecer con el número de pacientes acogidos al beneficio del reposo preventivo y determinar la inversión o gasto presupuestario realizado. El resultado obtenido se ilustra en los cuadros que se presentan, apreciándose un total de 259 pacientes nuevos acogidos, que sumados a aquellos que continuaron en reposo desde 2014, totalizan 404 personas. También se observa que la enfermedad de mayor incidencia correspondió al cáncer, padecimiento que experimentó una tendencia sostenida, durante los últimos dos años, de un 53%. Las cifras las podemos visualizar en la siguiente gráfica:

PACIENTES ACOGIDOS A MEDICINA PREVENTIVA - AÑO 2015				
2014	2015		TOTAL	
ARRASTRE	TOTAL INGRESOS (pacientes nuevos):		259	%
36	CARDIOVASCULAR		119	46%
104	ONCOLOGICOS		136	53%
5	TUBERCULOSIS		4	2%
145				

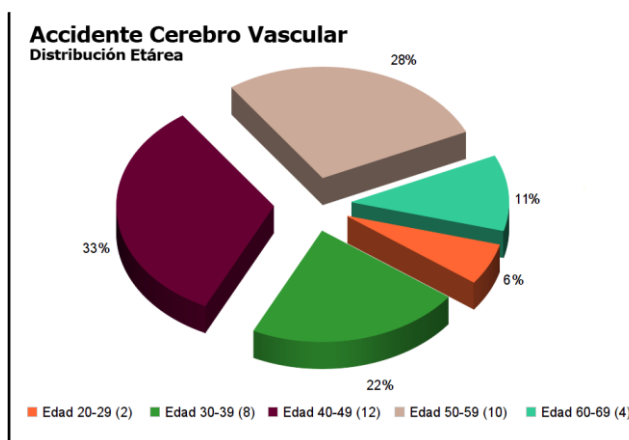
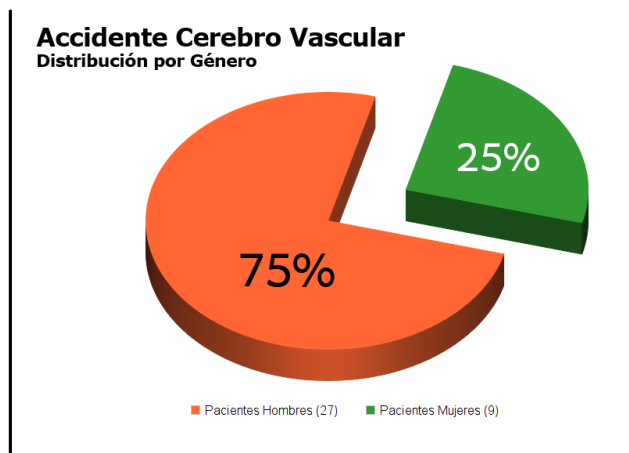
El recuadro de egresos permite evidenciar un 78% de recuperación promedio para el servicio de las tres patologías acogidas, destacando un 80% de reintegro a sus actividades en el caso del personal que se vio afectado por enfermedades oncológicas. Esto es motivo de gran satisfacción y agradecimiento no sólo para el equipo clínico de nuestro Servicio de Medicina Preventiva, sino que muy especialmente para los equipos multidisciplinarios tanto de nuestros dos hospitales institucionales como del área privada que participan en las distintas fases terapéuticas. Lo recién expuesto se puede apreciar en esta lámina:

EGRESOS REPOSO PREVENTIVO AÑO 2015			
TOTAL EGRESOS:		269	%
CARDIO-VASCULAR	Fallecimiento	13	10%
	Invalidez	20	15%
	Alta al servicio	98	75%
	TOTAL	131	100%
ONCOLOGICOS	Fallecimiento	16	12%
	Invalidez	10	8%
	Alta al servicio	107	80%
	TOTAL	133	100%
TUBERCULOSIS	Fallecimiento	0	0%
	Invalidez	1	20%
	Alta al servicio	4	80%
	TOTAL	5	100%

En cuanto a la inversión realizada para los acogidos a este beneficio, se ve ampliamente recuperada tanto en lo social como en el ámbito humano, la cual se sintetiza en la diapositiva expuesta, ascendente a MM\$1.785 con un promedio anual por individuo de M\$10,4. Esto significó una mayor inversión de M\$200, en relación al 2014. Todos estos montos los podemos ver en el siguiente recuadro:

INVERSION EN REPOSO PREVENTIVO AÑO 2015	
TOTAL	\$ 1.785.898.574
PROMEDIO ANUAL POR PACIENTE	\$ 10.464.311

Adicionalmente, un dato estadístico que se debe destacar es una tendencia de incremento leve, pero preocupante, del denominado accidente cerebro vascular, que expuesto a grandes rasgos, nos evidencia 36 casos durante el 2015. Éste mal afecta en un 75% a hombres, destacando como grupo etario de mayor impacto el correspondiente a 40-49 años, como se muestra en el gráfico en pantalla. Estos casos suelen finalizar en invalidez de 2ª clase con un alto costo financiero y familiar. Los invito a apreciar este gráfico que representa lo que les señalé:



Otra de las acciones a destacar del 2015 es la de tipo educativa, la cual se orienta a cambiar la cultura de salud de los funcionarios, fomentando el sentido de la auto responsabilidad sanitaria, así como el conocimiento de los beneficios reglamentarios de la Medicina Preventiva. Para ello se efectuó una intensa labor de difusión a todas las Instituciones, con un total de 42 charlas, incluyendo ambos hospitales del sistema de salud y contando a nivel de provincias con la participación directa de los jefes de las oficinas regionales de Dipreca.

En lo relativo al área informática del Servicio de Medicina Preventiva, se implementaron tres nuevos módulos: Honorable Comisión, Contabilidad, Auditoría Clínica, los cuales están destinados a mejorar los procesos y permitir la obtención de estadísticas y cuentas individuales de los acogidos a reposo preventivo. Su estado de avance es de un 60% y su término está presupuestado para septiembre 2016.

Respecto de la Auditoría Clínica, ésta se realiza mediante una evaluación sistemática del contenido de la ficha electrónica, lo cual permite determinar la necesidad de que algunos centros en convenio mejoren la calidad de sus registros, cumpliéndose, de esta manera, el deber fiscalizador del Servicio.

Algunos desafíos que se propusieron el 2015 consideraron la etapa operativa de la planificación estratégica diseñada por el propio Servicio, destinada a modernizar sus distintas áreas. Esta proyección se ha desarrollado a la fecha considerando tres fases que permiten sustentar la modernización proyectada, en términos de desarrollo e implementación.

El Área de Contabilidad proyecta, entre 2016 y 2017, determinar la inversión o gasto efectuado de manera individual para cada funcionario acogido a reposo preventivo, lo que permite establecer la rentabilidad social de esa inversión mediante los indicadores de salud, como años de vida ajustados por calidad, a años de vida ganados.

Por su parte, el área clínica representa la meta de mayor envergadura entre 2016 y 2018 debido a su trascendencia. Ésta comienza por el levantamiento estadístico de las enfermedades nuevas pesquisadas mediante el examen preventivo, identificar grupos de riesgo, evaluar exámenes especiales para dichos grupos mediante análisis costo-beneficio y costo-efectividad, destinados a contener el gasto en salud individual y de Dipreca, al llegar al momento de acogerse a retiro con menor carga de complicaciones. La última fase considera informar los resultados a las autoridades de cada Institución, con el propósito de que puedan definir sus políticas sanitarias.

Siguiendo en el ámbito de la salud, en el **Hospital Dipreca**, se impulsaron medidas de aumento de producción para generar mayores ingresos y especialmente medidas de reducción de costos, principalmente de gestión del personal.

Como medidas de aumento de ingresos se mejora el control de procesos clínicos y administrativos orientados a la producción. Lo anterior genera un aumento de 4,4% de los ingresos de producción beneficiarios, 2015-2014 lo que se respalda con la mayor producción respecto del año anterior, en 6 % Días camas, 14% en exámenes de laboratorio y 11 % en Consultas.

Como medida de gestión, se mantiene el funcionamiento del Comité de Pabellones, que sesiona semanalmente para revisar la tabla quirúrgica a fin de evitar suspensiones, proveer insumos específicos, revisar la asignación de bloques de pabellón.

Respecto de la atención Ambulatoria, se tomaron medidas de optimización de la atención en consulta médica en Policlínico, aumentando la oferta de horas medicas lo que permite reducir las listas de espera de especialidades más demandadas y se reforzó la confirmación de pacientes.

Para reducir costos, se determinó además de la congelación de sueldos, gestión de ausentismo injustificado (se creó comité ausentismo en octubre 2015) y el Control de Horas Extras(a través de un pool de reemplazo), pasando en 2015 de 20.000 Horas Extras en febrero a 7.500 en agosto.

Se ha mejorado el proceso de gestión del plan de compras del Hospital ejecutando sus adquisiciones mediante Mercado Público privilegiando la Licitación y/o Convenio Marco vs. Trato Directo, llegando a fines de año a 90% vía esta modalidad.

Respecto del cumplimiento de las metas de gestión 2015, se tiene:

METAS DESEMPEÑO COLECTIVO: se definieron siete metas de trabajo, que tenían relación con aumento de ingresos y mejoramiento de gestión Interna. Al 31 de diciembre año 2015 el nivel de cumplimiento alcanzó el 99,4 %.

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE GESTION (PMG): se definieron seis indicadores (PMG) orientados a aumento de producción y mejorar la gestión interna del Hospital, alcanzando un nivel de cumplimiento del 99,0 %.

Respecto de los proyectos más relevantes:

Se implementó el Box de atención especializada, que se constituye en la puerta de entrada al ingreso de pacientes al Hospital.

Se iniciaron los trabajos de remodelación de la cocina central y dependencias de ropería a fin de cumplir con las normas de circulación de áreas limpias y sucias.

Durante el 2015 se trabajó en preparar las condiciones para postular a Acreditación Hospitalaria, con 100% de cumplimiento de las características Obligatorias aplicables al Hospital DIPRECA.

En el ámbito del desarrollo del personal, se trabajó en Fortalecer el área de Desarrollo laboral encargada de Instalar "Código de Buenas Prácticas Laborales" para asegurar "protección a la maternidad" y velar por prevenir problemas de Acoso laboral o sexual y mejorar climas laborales internos mediante acciones orientadas al objetivo y en elaborar Plan de Mejora Institucional para reducir las dimensiones en Riesgo Alto de la encuesta SUSESO ISTAS 21.

PROPUESTAS AÑO 2016.

Para el 2016 se han introducido nuevos cambios en el Hospital, por una parte asume a partir del 1 de Marzo un nuevo director y a partir del 1 de mayo un nuevo Subdirector Médico, y por otra parte, jefaturas intermedias se han renovado desde diciembre del año anterior hasta la fecha, lo cual trae nuevos aires y motivaciones para poder enfrentar los problemas del HOSDIP, a través del fortalecimiento de estos liderazgos claves.

Por otra parte el poder trabajar muy alineado como red con SERMED, SERDENT Y HOSCAR, para gestionar la derivación y minimizar la salida de los pacientes beneficiarios al extrasistema.

Lo planificado para el 2016 es trabajar fuertemente por la senda de dos pilares, por una parte aumentar ingresos y por otra disminuir costos y gastos.

Por el lado del aumento de ingresos:

En policlínico se aumentan horas y sobrecupos de especialidades más falentes y con listas de espera.

En la Unidad de Atención al Usuario, se revisa la gestión pre quirúrgica en donde se solicitan los exámenes preoperatorios y, una vez en condiciones de ser intervenidos, se insertan en la programación quirúrgica, de tal forma de acelerar el proceso y disminuir las causas de suspensión de pabellones.

Priorización de procedimientos con mayor lista de espera para una rápida resolución: endoscopías y Várices.

Para 2016, respecto de la producción de pabellones, al ir normalizándose la provisión de insumos en consignación, permitiría aumentar la producción de los servicios quirúrgicos afectados en 2015. A abril se tiene un aumento de 6,3% de mayor producción respecto al mismo periodo anterior.

Actualización de precios a pacientes extrasistema.

Se ha trabajado en abrirse al sector privado en algunas prestaciones que no entorpezcan la actual atención de los pacientes beneficiarios, las cuales generarán flujos frescos de ingresos.

Referente a la disminución de costos y gastos se ha trabajado:

Durante 2016 se proyecta ahorro de \$ 7 MM mensuales de horas extras, con una meta de ahorro de \$ 84 millones. Este compromiso se inserta en la actual propuesta de meta de CDC 2016.

No aumento de planta ni de remuneraciones al personal. Por el contrario revisión de la planta actual del Hospital.

Mantener y mejorar indicador de compras, a través de licitaciones de tal forma de obtener precios bajos.

Revisión de los convenios actuales y su factibilidad de renegociación.

Un caso que podría ayudarnos a simbolizar en parte la gestión que realiza Dipreca en el área de la salud, es la historia de Henry Guidotti, un ex Carabinero que, debido a un accidente en motocicleta en 2014, sufrió una lesión vertebral que no le permitió volver a desempeñarse en la Institución. Veamos cómo el Hospital Dipreca logró darle una mano.

[VER VIDEO](#)

Continuamos la presentación con el detalle de los proyectos de las áreas transversales de atención, gestión interna y asesorías de Dipreca, quienes colaboran en el desarrollo de los objetivos institucionales.

Comenzamos con el ámbito servicios y entrega de productos, el **Departamento de Atención Integral al Beneficiario, DAIB, QUE** tiene como misión entregar calidad en la gestión y atención a los beneficiarios de la Institución.

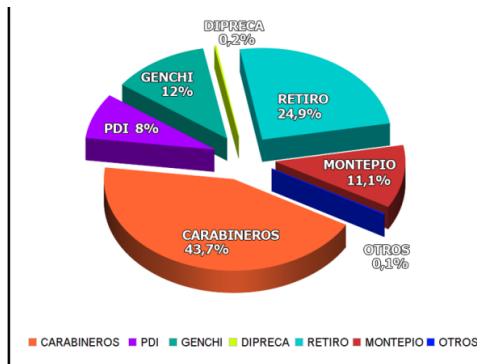
A continuación, se dará a conocer la gestión de las 15 plataformas de atención durante el 2015, la cual consideró los resultados de la Encuesta de Satisfacción Usuaría que ha permitido ir incorporando, de manera anual, mejoras en la atención a nuestros beneficiarios, con el propósito de alcanzar estándares de calidad de manera periódica.

En este contexto es relevante detallar cómo se conforma la población beneficiaria que asiste a las plataformas a efectuar diversos trámites. Ésta se compone de funcionarios activos: Carabineros de Chile (113.949), PDI (20.846), Genchi (31.283), Dipreca (542) y Código del Trabajo, Exonerados, Mutualidad de Carabineros y Subsecretaría de Investigaciones (193); y funcionarios pasivos: Retiro (65.032) y Montepío (29.053).

La población más representativa corresponde a Carabineros con un 43,7% del total de la población, la cual alcanza los 260.898 beneficiarios al 31 de marzo de 2016; seguido de la población en retiro con 24,9%. Esto último lo podemos chequear en la siguiente lámina:

POBLACIÓN BENEFICIARIA AL 31/03/2016

REPARTICIÓN	TOTAL	%Part.
CARABINEROS	113.949	43,7%
PDI	20.846	8,0%
GENCHI	31.283	12,0%
DIPRECA	542	0,2%
OTROS	193	0,1%
RETIRO	65.032	24,9%
MONTEPIO	29.053	11,1%
TOTAL	260.898	100,0%



A continuación, se presenta cuadro con la población beneficiaria desagregada por activos, pasivos, imponentes, cargas y cada una de las regiones:

NÚMERO DE IMPONENTES Y SUS CARGAS AL 31 DE MARZO DE 2016

OFICINA REGIONAL	TOTALES				ACTIVOS				PASIVOS			
	IMPON.	CARGAS	TOTAL	%Part.	IMPON.	CARGAS	TOTAL	%Part.	IMPON.	CARGAS	TOTAL	%Part.
Iquique	2.863	2.461	5.324	2,04	2.090	2.116	4.206	2,52	773	345	1.118	1,19
Antofagasta	3.752	3.032	6.784	2,60	2.615	2.525	5.140	3,08	1.137	507	1.644	1,75
Copiapó	1.853	1.448	3.301	1,27	1.322	1.218	2.540	1,52	531	230	761	0,81
La Serena	3.993	3.002	6.995	2,68	1.904	2.000	3.904	2,34	2.089	1.002	3.091	3,29
Viña del Mar	13.337	8.681	22.018	8,44	5.525	5.358	10.883	6,52	7.812	3.323	11.135	11,84
Rancagua	5.256	4.161	9.417	3,61	2.816	3.081	5.897	3,54	2.440	1.080	3.520	3,74
Talca	8.304	6.982	15.286	5,86	4.162	5.116	9.278	5,56	4.142	1.866	6.008	6,39
Concepción	14.549	12.037	26.586	10,19	7.623	9.001	16.624	9,97	6.926	3.036	9.962	10,59
Temuco	9.876	8.042	17.918	6,87	5.347	6.045	11.392	6,83	4.529	1.997	6.526	6,94
Puerto Montt	6.086	5.297	11.383	4,36	3.551	3.976	7.527	4,51	2.535	1.321	3.856	4,10
Coyhaique	1.543	1.691	3.234	1,24	1.204	1.543	2.747	1,65	339	148	487	0,52
Punta Arenas	1.526	1.455	2.981	1,14	1.137	1.306	2.443	1,46	389	149	538	0,57
Santiago	68.476	51.087	119.563	45,83	38.443	39.136	77.579	46,51	30.033	11.951	41.984	44,62
Valdivia	3.128	2.579	5.707	2,19	1.677	1.900	3.577	2,14	1.451	679	2.130	2,26
Arica	2.237	2.164	4.401	1,69	1.373	1.703	3.076	1,84	864	461	1.325	1,41
TOTAL	146.779	114.119	260.898	100,00	80.789	86.024	166.813	100,00	65.990	28.095	94.085	100,00

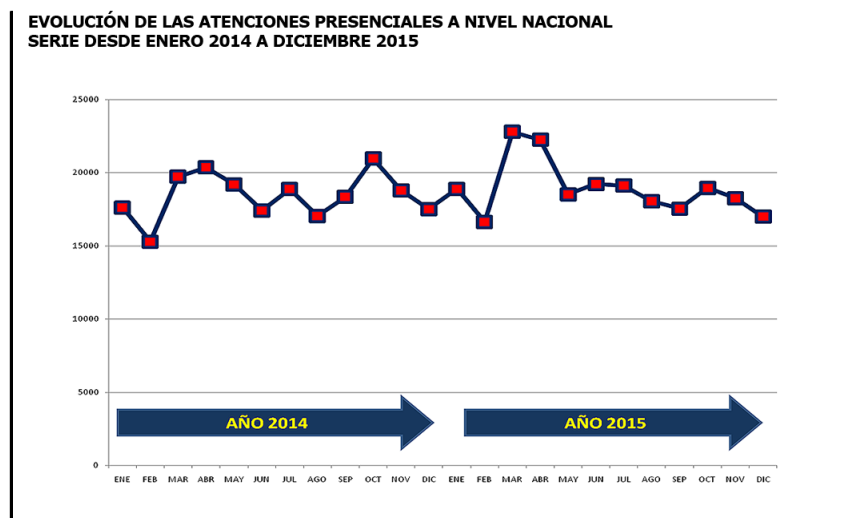
La región con mayor población beneficiaria es la Región Metropolitana con 119.563, seguido de Concepción con 26.586, Viña del Mar con 22.018 y Temuco con 17.918. La menor población se concentra en la región de Punta Arenas con 2.981 beneficiarios. Por otra parte la población de activos alcanza los 166.813 y la de pasivos los 94.085 beneficiarios.

Con respecto a las atenciones presenciales, las plataformas a nivel nacional experimentaron un crecimiento de 2,8% el 2015, respecto al 2014, con 227.312 atenciones versus 221.178. Veamos la siguiente fotografía que explica esto:

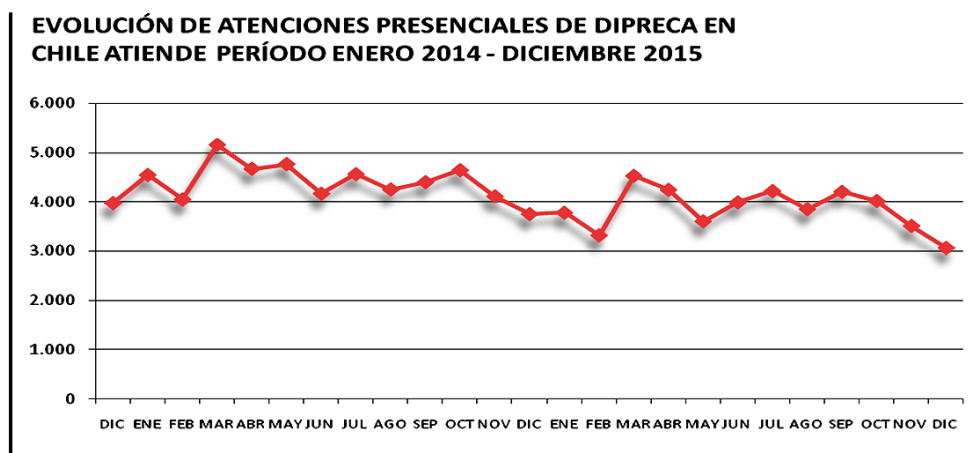
ATENCIONES PRESENCIALES			
OFICINA	TOTAL 2014	TOTAL 2015	%Var. 2015/2014
Antofagasta	16.769	18.195	8,5
Concepción	34.023	28.710	-15,6
Copiapó	1.794	1.353	-24,6
Iquique	7.177	7.015	-2,3
La Serena	8.462	8.864	4,8
Puerto Montt	6.714	6.184	-7,9
Punta Arenas	3.183	2.744	-13,8
Rancagua	2.217	1.464	-34,0
Santo Domingo	81.212	90.522	11,5
Talca	15.561	14.519	-6,7
Temuco	19.709	19.903	1,0
Viña del Mar	15.371	17.418	13,3
Arica	4.131	4.526	9,6
Valdivia	2.951	4.328	46,7
Coyhaique	1.904	1.567	-17,7
TOTAL ATENCIONES	221.178	227.312	2,8

Ahora bien, las oficinas que presentaron las mayores alzas en las atenciones fueron: Valdivia con 46,7%; Viña del Mar con 13,3%; Santo Domingo con 11,5%; Arica con 9,6% y Antofagasta con 8,5%.

A continuación, se representa la evolución de las atenciones presenciales a nivel nacional, desde enero 2014 a diciembre 2015:



Por otra parte, las atenciones presenciales de beneficiarios de Dipreca en “Chile Atiende”, presentaron una disminución de un 18,6%, bajaron de 57.539 atenciones el 2014 a 46.811. El siguiente gráfico ejemplifica lo que les acabo de comentar:



Es decir, sumadas las atenciones presenciales en las plataformas de atención y en “Chile Atiende” a nivel nacional, se obtiene la cifra de **274.123** atenciones presenciales a nuestros beneficiarios a lo largo de todo el país en el 2015.

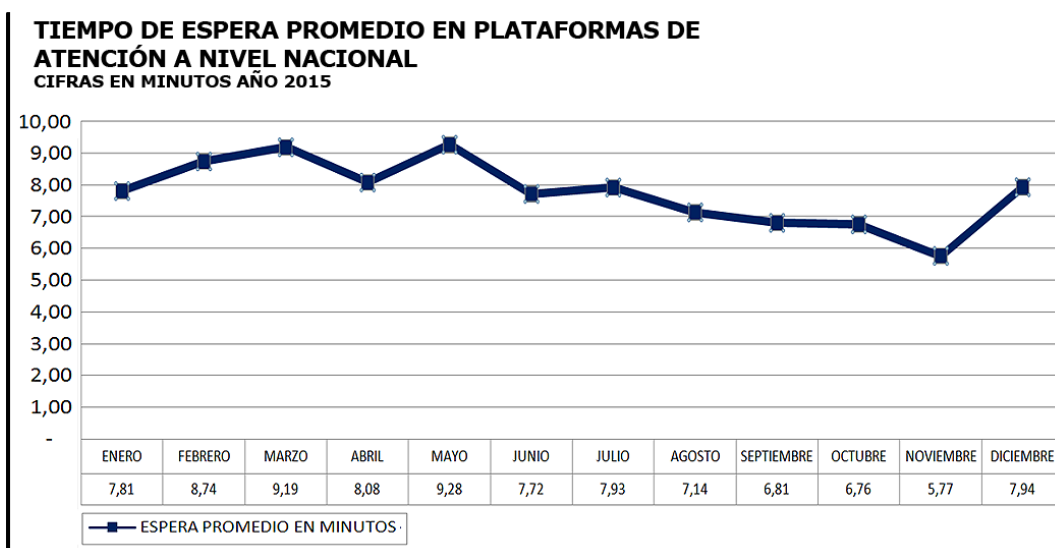
En cuanto a la ejecución presupuestaria, durante el 2015 se ejecutaron \$378.279.000 millones, correspondiente al 95% del total del presupuesto asignado, destacan con una mayor ejecución presupuestaria las oficinas de Puerto Montt (99%), Viña del Mar (95%) y Concepción (94%). Los invito a ver el siguiente recuadro:

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA D.A.I.B. AÑO 2015 MILES DE \$

OFICINAS REGIONALES	PRESUPUESTO 2015	EJECUCION 2015	%EJE.PRES. 2015
Antofagasta	45.134	41.440	92%
Arica	9.004	7.982	90%
Concepción	50.100	47.065	94%
Copiapó	6.544	4.663	75%
Coyhaique	7.299	5.332	75%
Iquique	6.088	5.052	85%
La Serena	2.783	2.434	89%
Puerto Montt	174.759	172.657	99%
Punta Arenas	5.133	4.271	85%
Rancagua	1.012	715	72%
Santiago	46.543	37.265	81%
Talca	4.653	4.032	88%
Temuco	7.948	7.124	90%
Valdivia	3.053	2.117	71%
Viña del Mar	38.367	36.129	95%
TOTAL	408.418	378.279	95%

Cabe señalar que los recursos asignados al Departamento de Atención Integral al Beneficiario, se utilizaron principalmente en el plan de mejoras a la infraestructura de las oficinas regionales, cuyo monto ejecutado fue de \$244.902.000, cifra cercana al 65% del total ejecutado a nivel nacional. Las principales remodelaciones corresponden a las oficinas de Antofagasta, Puerto Montt y Viña del Mar.

En lo relativo a los tiempos de espera, el comportamiento promedio en las distintas plataformas de atención a nivel nacional ha presentado una tendencia a la baja, alcanzando cifras de ocho minutos promedio, lo que refleja el compromiso adquirido por el Departamento de Atención Integral al Beneficiario, mejorando significativamente la atención por parte de los ejecutivos de las diversas plataformas. El recuadro grafica lo indicado:



En el siguiente cuadro, se observa la atención total promedio durante los períodos mensuales 2015.

TIEMPO DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL AÑO 2015

MES	ESPERA PROMEDIO EN MINUTOS	ATENCIÓN PROMEDIO EN MINUTOS	TIEMPO PROMEDIO TOTAL DE ATENCIÓN
ENERO	7,81	7,43	15,25
FEBRERO	8,74	7,63	16,38
MARZO	9,19	6,78	15,97
ABRIL	8,08	7,07	15,15
MAYO	9,28	7,19	16,47
JUNIO	7,72	7,18	14,91
JULIO	7,93	7,06	14,99
AGOSTO	7,14	7,40	14,54
SEPTIEMBRE	6,81	7,24	14,05
OCTUBRE	6,76	7,50	14,26
NOVIEMBRE	5,77	7,28	13,05
DICIEMBRE	7,94	7,43	15,36

Considerando lo expuesto, los principales logros y proyectos del Departamento de Atención Integral al Beneficiario, en el año 2015, son:

Programa de Pasantías Ejecutivos de Atención, el cual consistió en el intercambio de ejecutivos de atención de la Plataforma Central del edificio sede con las Plataformas de Regiones. Su objetivo

fue cubierto de acuerdo a las expectativas del Departamento, logrando a objeto la interiorización e integración de los sistemas y formas de trabajo, y su eje principal fue el de entregar en el futuro información homogénea en todas las regiones; de los servicios, productos y trámites, instruyendo - en forma operativa- a los funcionarios regionales en los espacios de la primera atención.

Espacios de auto atención, que se concedió a las Oficinas Regionales con mayor demanda (es decir, Concepción, Antofagasta y Viña del Mar) la entrega de productos en un espacio de auto atención, que facilite la accesibilidad de los beneficiarios a productos de alta demanda y entrega exprés. Con ello se ha entregado una atención rápida y expedita, permitiendo -además- la descongestión de las plataformas. El producto de mayor demanda es la boleta de pago y, durante abril, el Certificado de Renta de los pensionados Dipreca.

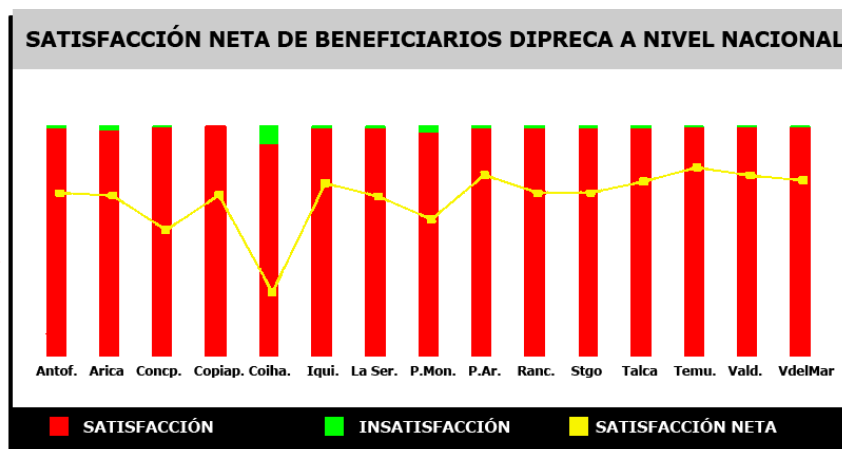
Programa de charlas acerca de la Reforma Previsional, proceso de inducción y conocimiento en todo Chile de la nueva Ley N°20.255 a nivel nacional, Ley que fija una serie de beneficios previsionales para el sector civil, del cual quedan excluidos los beneficiarios de las Fuerzas Armadas y las de Orden y Seguridad Pública.

A contar de julio, se unió a este ciclo de charlas, un grupo de profesionales del área de la Salud y de Comunicaciones, con el fin de reforzar y difundir el Convenio de Salud Nacional, con la Red de Salud de Carabineros y otras materias atingentes.

Encuesta a nivel nacional, la cual consideró el diseño e implementación de una encuesta electrónica a los beneficiarios que reciben atención en las distintas oficinas regionales, a fin de conocer la percepción sobre la atención, información y servicios que proporcionan.

Lo anterior permitirá retroalimentar y establecer acciones de mejoras año tras año en los compromisos de alcanzar estándares de calidad en la atención a nuestros beneficiarios.

En el siguiente cuadro se presentan los resultados con el índice de satisfacción usuaria neta desagregado por las 15 oficinas regionales. Índice que fue superior al 90% en 14 oficinas regionales a excepción de la oficina de Coyhaique que alcanzó un 83,37%. La satisfacción general de los beneficiarios fue de **96,74%** y el grado de insatisfacción general alcanzó el **1,16%**. El agrado neto a nivel nacional alcanzó el **95,58%**.



En cuanto a los proyectos del 2016, podemos señalar el **Sistema de Gestión en las Relaciones con los Usuarios (SGRU)**, el cual estará operativo durante el primer semestre del 2016 y permitirá la integración de todos los sistemas actuales vinculados al usuario interno y externo. El objetivo será el de analizar, gestionar y responder los requerimientos vinculados al servicio de los beneficiarios, estableciendo flujos de trabajo transversales y unificando registros de información estadísticos para un servicio eficiente y oportuno del pensionado. A la vez, mejorará la gestión y toma de decisiones de la unidad competente para otorgar un servicio eficaz y oportuno.

También puedo destacar para este año la **habilitación de Módulos Dipreca en Hospital Dipreca y Hospital de Carabineros** durante el primer semestre del año en curso, otorgando atención con los productos y servicios entregados en el edificio sede de Dipreca, tales como: bonos de atención, boletas de pago, certificados varios, acreditativos de salud, entre otros, a objeto de facilitar a la población beneficiaria el traslado innecesario desde el Hospital Dipreca al centro de Santiago.

De igual forma, durante el segundo semestre, se habilitará un módulo de atención en el Hospital de Carabineros.

Por su parte, en el área de organización y administración interna, la Secretaría General, tuvo un cambio funcional y organizacional, al descentralizar de su objetivo, los temas de administración de salud, focalizando su trabajo y rol en representar frente a las instancias internas y externas al Director del Servicio, dando fe de las actuaciones administrativas de la Institución.

En el ámbito de Recursos Humanos, el desempeño del **Departamento de Personal** durante el 2015, se basa en una regularización de materias propias de la administración de personal, relevantes para garantizar la adecuada carrera funcionaria del personal de su planta: Actualización del Escalafón de Mérito, el cual permitió efectuar el reconocimiento de los Ascensos. Del mismo modo se logró el Reconocimiento oportuno de Bienios, la asignación de antigüedad del personal afecto al Estatuto Administrativo, y con ello los pagos correspondientes.

En otro ámbito, el trabajo de este Departamento, apunta a la Consolidación del Proyecto de Modernización de la Dipreca, el cual describe en su propuesta, mejorar la gestión y las compensaciones del personal de Planta, el cual, se encuentra en proceso de revisión por parte de una comisión interna, previo a exponerlo a las asociaciones de funcionarios y luego ser enviado a la División de Carabineros para su tramitación posterior.

Asimismo se está trabajando con el personal Código del Trabajo, tal como se acordó con la Asociación de Funcionarios de Dipreca, con el objeto de revisar la escala de remuneraciones y establecer su carrera funcionaria.

Por otro lado, se formalizó el Plan Trienal de recursos humanos, la cual está alineada a la directriz presidencial, la cual busca implementar buenas prácticas en el ámbito de gestión de personas, un trabajo en conjunto a desarrollar con las Jefaturas, Asociaciones de Funcionarios, y personas integrantes de la Dirección de Previsión.

También merece nuestra atención la Implementación de Sistema Informático de Recursos Humanos unificado, existiendo metas de corto y mediano plazo tendientes a: efectuar los pagos de sueldos a través de la plataforma única; conectar con Sistema Contable para emisión de reportes y permitir accesos al 100% del personal con clave propia para visualizar liquidaciones de sueldos e información afín.

Finalmente, está la Implementación de la toma de razón electrónica por parte de Contraloría, la que actualmente se encuentra en uso. Sus principales beneficios son: la disminución de los tiempos de tramitación, ahorro de recursos para sus funcionarios, la interoperabilidad de las bases de datos a nivel de Estado, información de personal confiable y en línea, que permitan agilizar trámites de nombramientos, renunciaciones, entre otros.

En el ámbito financiero/contable, el área de Contabilidad General, comenzó a trabajar de acuerdo a las nuevas directrices de la Contraloría General de la República, para así dar cumplimiento a la nueva Normativa Contable del Sector Público, denominada NIC SP. En este proceso ha sido necesaria la colaboración de las distintas unidades dependientes, ya que implica el ordenamiento, planificación y ejecución de las mejoras en los procedimientos y sistemas informáticos de soporte.

Por otro lado, en conjunto con el Departamento de Tecnologías de la Información, se logró mejorar el sistema y proceso computacional para realizar la recuperación de los dineros que se utilizan por pagos a los Accidentes en Actos de Servicio, mejorando de un 35% a un 45% en los últimos cuatro meses del año 2015, lo que conlleva a un aumento en la disponibilidad de recursos para prestaciones médicas.

Por último, considerando entregar un mejor servicio a nuestros beneficiarios, el Subdepartamento de Tesorería inició el pago de todas las pensiones y primeros pagos mediante transferencia electrónica.

En el ámbito de planificación y control de gestión, la **Oficina de Organización y Métodos** incorporó avances en distintas áreas como lo son: la actualización de la planificación institucional anual a través de la elaboración de un documento denominado "Plan anual 2016". Éste último recoge todos los proyectos y planes de mejora que surgen a partir de los resultados de las unidades de negocio del año anterior y de los nuevos compromisos adquiridos por la Institución, asegurando el control en la ejecución de ellas y la mejora permanente de los servicios entregados a los beneficiarios, documento que tienen en sus manos hoy.

En Control de Gestión, durante el 2015, se dio el cumplimiento a las metas comprometidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, suscrito por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, además de los objetivos de gestión institucional del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG).

Respecto de la estadística, se elaboró el Anuario que recoge la información del 2015, el cual destaca los aspectos más relevantes de cada una de las unidades de negocio y sus resultados, incorporando, además un breve análisis que se consideró de utilidad o que pudiera servir de insumo para el desarrollo del trabajo de estas últimas, mejorando la calidad de la información.

Además y como todos los años, se aplicó la Encuesta de Satisfacción Beneficiaria, la cual arrojó un 85,7% de complacencia, resultado que se traduce en una mejora de la percepción que tienen los beneficiarios, eje principal del trabajo que realiza cada día Dipreca y que permite visualizar hacia donde se deben enfocar todos los esfuerzos. Esto es, sin duda, el reflejo de los logros que han desarrollado quienes se desempeñan en la Institución en pos de mejorar el servicio entregado.

Tanto el Anuario 2015 como los resultados íntegros de la encuesta de satisfacción, se encuentran disponibles en nuestro nuevo sitio web.

Ahora bien, la gestión de la calidad en relación al desempeño transversal de la Institución, permitió obtener la mantención, certificación y recertificación de los procesos insertos en el Sistema de Gestión de la Calidad en áreas de negocio, tales como: Administración de Pensiones, Administración de Fondos de Salud, Asistencia Jurídica, Asistencia Total, Gestión de Recursos Humanos, Auditoría Interna y Atención Integral al Beneficiario, en esta última incluyendo tanto la atención directa como aquellas requeridas por las Leyes N°19.880 y N°20.285, entre otras.

En lo relativo al control interno y en virtud de la gama de productos que entrega la Dipreca, la unidad de **Auditoría Interna** ha centrado sus esfuerzos en mejorar la cobertura y calidad de sus auditorías. Para ello, ha incorporado tecnología a través del uso del software de auditoría ACL, el cual permitirá agregar un valor estratégico a la Institución, al incorporar el concepto de monitoreo continuo de los controles.

Asimismo, el proceso ha sido certificado bajo la norma ISO 9001:2008, actuando bajo todos los estándares establecidos por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.

De igual modo, se han desarrollado numerosas auditorías extraordinarias, dando respuesta a las necesidades de los diferentes usuarios, contribuyendo con ello a mejorar la transparencia de la información de los procesos institucionales. Igualmente, los procesos internos se han ajustado a los nuevos desafíos que plantea la Contraloría General de la República, dando oportuna respuesta a todos sus requerimientos.

Finalmente, como parte integrante del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se han alineado todos los procesos bajo las directrices entregadas por las autoridades, trabajando en conjunto con la auditoría de ese ministerio, con el propósito de lograr eficiencia y sinergia en los trabajos desarrollados.

Con respecto a la forma en que damos a conocer los avances de nuestras áreas, es muy importante la forma en que el **Área de Relaciones Públicas, Comunicaciones y Participación Ciudadana** dan a conocer nuestros avances.

Para potenciar los instrumentos comunicacionales de la Unidad, durante el 2015 y principios de 2016, se implementó el nuevo sitio web de Dipreca: página que se caracteriza por su inédito diseño y presentación, logrando ser más amigable y de fácil acceso. A su vez se destaca la priorización de los productos, servicios y beneficios de la Institución, los cuales están incorporados en la parte principal del portal.

En este contexto, es importante mencionar que el 2015 se registraron 4.410 atenciones a través de la página web, con una variación del 181,8 respecto del 2014, fecha en la cual se registraron 1.565 atenciones. Lo anterior, refleja un aumento significativo en términos de visitas al portal, lo cual permitió visualizar la importancia de potenciar aún más este canal de comunicación a través de una nueva y moderna plataforma.

También, debemos considerar dos herramientas de difusión que son trascendentales: una es la revista institucional Más Cerca, la cual ya logró su edición número 12, posicionada tanto en Santiago como en todas las Regiones. La otra es el canal de televisión Dipreca TV: medio audiovisual que acompaña en las salas de espera del país a los beneficiarios, entreteniéndolos e informando acerca de las áreas de salud, previsión y asistencia.

Adicionalmente, se ha continuado con la realización de charlas en todo Chile, con el objeto de informar a los beneficiarios acerca de los avances y modificaciones en las áreas de salud, previsión y asistencias. En dicho contexto, y con el objeto de aplicar procedimientos metodológicos en la administración y gestión de la información que se obtiene a partir de las ponencias, el año en curso se ha formalizado la oficina de Participación Ciudadana en la Institución, la cual contribuirá a mejorar y fortalecer los actuales canales de comunicación y espacios informativos y de opinión de la ciudadanía, promoviendo la entrega de información en un lenguaje amigable y accesible.

Considerando la relevancia del apoyo tecnológico en las labores de Dipreca, el **Departamento de Tecnologías de la Información** ha considerado los siguientes proyectos para el año en curso:

Red Inalámbrica Institucional, que agilizará la comunicación entre todas las oficinas regionales de Chile, aumentando el ancho de banda en 30 MegaBytes.

Monitoreo de Servidores Críticos Institucionales, proceso preventivo para mitigar el riesgo de caídas y pérdida de información.

Renovación y mejoras al Servidor Web Institucional, con el objetivo de asistir, de una forma más eficiente, las necesidades de información de nuestros beneficiarios.

Re diseño del Sistema Financiero Contable (SIFCONDIP), cumpliendo con las nuevas normas establecidas por la Dirección de Presupuesto y Normas Internacionales de la Contabilidad, fabricando dicho sistema en un lenguaje que administrará el Departamento de Tecnologías de la Información, con la incorporación de nuevas mejoras.

Re diseño, en la web, de los módulos de servicios e instituciones del Estado, prestadores de salud e imponentes on-line, homologando a la estética de la nueva página web institucional.

Implementación y puesta en marcha del Sistema de Gestión Electrónica Documental (GED), específicamente el proceso de pago de proveedores.

En cuanto al ámbito de **Asistencia Jurídica**, el servicio debe otorgar orientación jurídica gratuita, judicial y extrajudicial a todos los imponentes pasivos de Dipreca que lo requieran de forma personal, telefónica o a través de consultas por intermedio del sitio web de la Institución.

En dicho contexto, resulta relevante mencionar que el 2015 se llevó a cabo el Plan de la Consulta Jurídica online, en el cual los imponentes reciben respuestas directamente de los abogados del servicio jurídico, acerca de las inquietudes que presenten.

Otra función del servicio jurídico es en el caso de los imponentes de escasos recursos (atendido el monto de la pensión de retiro o montepío, como su situación socio-económica). Existe el deber de asignar un abogado para que los represente en tribunales, solo si se trata de materias respecto de las cuales el servicio debe otorgar patrocinio y si le compete a asuntos que conforme a la Ley deben tramitarse en las jurisdicciones correspondientes a las Ilustrísimas Cortes de Apelaciones de Santiago y de San Miguel.

Considerando lo anterior, es importante mencionar que el plazo para presentar solicitudes sobre demandas nuevas en los diversos tribunales se redujo a dos días, desde que se tienen todos los documentos solicitados en el servicio.

Como meta, se implementó la disminución de plazos en los trabajos de Fiscalía, según su criticidad. Además, se propuso la revisión legal de toda la normativa aplicable a Dipreca.

Durante este año, se realiza la sistematización de jurisprudencia administrativa de la Contraloría General de la República, sobre dictámenes atinentes a la Institución.

En cuanto al registro de las asesorías jurídicas presenciales a los imponentes durante el 2015, éstas fueron de 567. En el caso del registro de las asesorías presenciales a los imponentes durante el 2016, éste alcanzó 121.

Al igual que en el caso anterior, quiero que conozcan una historia que refleja, de algún modo, el apoyo que entregan nuestras asesorías.

El siguiente video evidenciará una historia de perseverancia. Es lo sucedido con Luis Gutiérrez, ex Gendarme y actual beneficiario de Dipreca, que perdió la visión en un accidente laboral.

[VER VIDEO](#)

Otro de los aspectos fundamentales en nuestra Institución es el Fondo de Pensiones del Sistema Previsional Dipreca, a cargo de la unidad de **Administración General**. Su objetivo es administrar y gestionar dichos fondos, además de la entrega de los beneficios previsionales obligatorios y facultativos de su competencia.

En dicho contexto el área completó el 2015 el desarrollo del nuevo sistema informático de Imposiciones (SIAM), lo que implica mejorar la calidad y seguridad de los procesos, además de los trámites de la vida impositiva del personal activo y sus cargas familiares, a través de un moderno software.

Paralelamente, este proyecto ha integrado el poner en marcha la operación de un ambiente “cloud”, contratado a la empresa SONDA, para definir el plan de migración de la información, digitar los datos de erogaciones del período 1979 a 1998 e iniciar un procedimiento de validación de información de la actual base única de datos (BUB). Esto, con el objetivo de corregir los antecedentes de los beneficiarios de Dipreca desde 1999 a la fecha.

Al mismo tiempo, el sistema informático para el pago de las pensiones y montepíos a beneficiarios ha avanzado en un 80% en términos del desarrollo de un nuevo sistema informático de pensiones (SIAPEN). Éste último considera como base un anteproyecto elaborado por CAPREDENA. Lo anterior generará un ahorro de aproximadamente MM\$400 con relación al costo de MM\$540, estimado originalmente, e implica disponer de un nuevo y moderno sistema de control y de pago de pensiones y montepíos, considerando que el actual tiene 16 años de antigüedad.

En directa concordancia se encuentra la nueva base de datos institucional, diseñada para centralizar la información de todos los de Dipreca, además de ser conectada a todas las unidades de negocio.

En cuanto al sistema informático para el traspaso de fondos desde las AFP a Dipreca, es posible mencionar que se está iniciando, en conjunto con PREVIRED, el funcionamiento de la aplicación elaborada de un nuevo sistema informático que remite la información histórica de aquellos beneficiarios que optan por traspasar sus fondos desde las AFP a Dipreca, para sumar períodos

computables para su pensión. Esto implica digitalizar toda la información que antes se recibía en fotocopias y reducir el tiempo de análisis y aprobación desde tres meses a un par de semanas.

Se debe indicar el perfeccionamiento de los canales de comunicación, entre Carabineros, PDI y Gendarmería, a través de exposiciones presenciales al personal activo de las instituciones adscritas a Dipreca, a cargo de funcionarios expertos en materias de pensiones. Esto con el propósito de disminuir los errores al entregar información relativa al trámite de retiro y al seguimiento de las imposiciones.

Si nos referimos al área de préstamos, debido a la buena gestión de la Unidad el 2015, el **Fondo de Auxilio Social** incrementó en un 9,38% el presupuesto total otorgado para todo tipo de préstamos, en comparación al 2014, lo que significó un aumento de MM\$951, aproximadamente. Lo anterior permitió entregar 489 préstamos habitacionales, lo que implica un aumento de un 34% de este beneficio.

De igual forma, se cursaron 19.149 préstamos de auxilio, representando un aumento de 1,5%. Los préstamos médicos tuvieron una leve baja de un 1,7% en comparación al 2014, lo que se explica al disminuir la demanda por este tipo de préstamos, favoreciendo 459 imponentes.

En lo concerniente a los pagos a través de transferencia bancaria de préstamos habitacionales, se desarrolló el nuevo sistema de cancelación de préstamos el cual permitió depositar directamente el valor del empréstito en la cuenta bancaria informada por el imponente. Esto significó reducir los tiempos de entrega de los beneficios a nuestros imponentes, además de evitar la afluencia obligatoria de los imponentes a la Oficina del Fondo de Auxilio Social o a la Oficina Regional a retirar el cheque, disminuyendo los riesgos que implican el tener que trasladarse con el documento al banco para efectuar su cobro.

Estimadas autoridades e invitados, este fue un resumen de nuestra gestión 2015 y parte del 2016, el cual se basa en su realidad, resultados, iniciativas y proyectos más significativos de las áreas que constituyen Dipreca. Estas son determinantes para lograr la meta final: entregar productos servicios de calidad a nuestra población beneficiaria en todo el país.

Agradezco a todo el personal de la Dirección de Previsión de Carabineros por trabajar en conjunto para obtener estas metas que se van logrando paulatinamente y, por lo mismo, les deseo que celebren este aniversario N°89 con espíritu de equipo y satisfacción.

Antes de finalizar, quisiera invitarlos a ver el último trabajo audiovisual, que al igual que los anteriores, demostrará la realidad de uno de nuestros beneficiarios y cómo Dipreca área lo apoyó.

Es la historia de Martín Mella, un pequeño de ocho años que junto a su abuelo, lucharon por obtener lo que les correspondía.

[VER VIDEO](#)

Muchas gracias.