

Plan Estratégico DIPRECA 2025-2027



ÍNDICE

SOBRE DIPRECA	03
PROYECTANDO EL FUTURO: EFICIENCIA, MODERNIZACIÓN Y COMPROMISO INSTITUCIONAL	04
EJES ESTRATÉGICOS	05
COMPROMISOS TRANSVERSALES DEL PLAN ESTRATÉGICO DIPRECA 2025– 2027	06
OBJETIVO ESTRATÉGICO N°1	07
OBJETIVO ESTRATÉGICO N°2	10
OBJETIVO ESTRATÉGICO N°3	12
OBJETIVO ESTRATÉGICO N°4	15

Sobre DIPRECA

Misión

Entregar servicios de Previsión, Salud y Asistencias, mediante un modelo moderno y eficiente que asegure la calidad de tales prestaciones a nuestros beneficiarios y beneficiarias de Carabineros, Policía de Investigaciones, Gendarmería de Chile, Mutualidad de Carabineros y DIPRECA, incorporando acciones para la transversalización del enfoque de género.

Visión

Ser una organización, moderna, confiable y transparente, entregando productos y servicios de calidad de manera oportuna, cercana e inclusiva a nuestros beneficiarios y beneficiarias.

Valores Institucionales

I. Compromiso

II. Confianza

III. Transparencia



Proyectando el futuro: eficiencia, modernización y compromiso institucional

El Plan Estratégico Institucional 2025–2027 de DIPRECA marca un nuevo ciclo de planificación orientado a fortalecer la capacidad de respuesta del servicio frente a los desafíos actuales de la administración pública. En un contexto de transformación constante, este instrumento se plantea como una guía para orientar la toma de decisiones, articular esfuerzos y modernizar la gestión institucional con foco en la eficiencia, la calidad del servicio y la sostenibilidad en el tiempo.

Este documento recoge los lineamientos estratégicos definidos colectivamente por las distintas áreas del servicio, en un proceso que permite alinear las prioridades institucionales con las expectativas de una ciudadanía diversa, que exige servicios oportunos, cercanos y de calidad. Así, el Plan Estratégico no sólo establece metas, sino que también propone una manera de hacer las cosas: con responsabilidad, visión de futuro y compromiso con lo público.

La hoja de ruta trazada para este trienio contempla objetivos que permitirán consolidar una administración más ágil, fortalecer los sistemas de información, impulsar la digitalización de procesos clave, y robustecer los mecanismos de planificación, evaluación y control de gestión. Todo ello con la finalidad de optimizar el uso de los recursos y garantizar una mejor experiencia para los más de 240.000 beneficiarios y beneficiarias del sistema.

Avanzar hacia una DIPRECA más moderna requiere voluntad de cambio, trabajo colaborativo y una gestión basada en principios de transparencia, confianza y mejora continua. Este Plan representa ese compromiso, sentando las bases para proyectar una institución preparada para los desafíos del presente y del futuro.



Ejes Estratégicos



GESTIÓN USUARIA

APUNTA A MEJORAR LA ATENCIÓN A BENEFICIARIOS MEDIANTE CANALES MÁS EFICIENTES, SERVICIOS DIGITALES Y ACCIONES COMO "DIPRECA EN TERRENO", CON ENFOQUE EN CALIDAD, OPORTUNIDAD Y GÉNERO.

INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

PROMUEVE LA MODERNIZACIÓN DEL SERVICIO A TRAVÉS DE DIGITALIZACIÓN, CIBERSEGURIDAD, INTEROPERABILIDAD EN SALUD Y MEJORAS TECNOLÓGICAS PARA ASEGURAR EFICIENCIA Y CONTINUIDAD.

GESTIÓN DE PROCESOS

FORTALECE LA GESTIÓN INTERNA CON FOCO EN AUDITORÍA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO, SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y EQUITAD DE GÉNERO, OPTIMIZANDO EL FUNCIONAMIENTO INSTITUCIONAL.

PERSONAS Y CLIMA LABORAL

IMPULSA UNA CULTURA ORGANIZACIONAL BASADA EN INTEGRIDAD, EQUITAD Y BIENESTAR LABORAL, MEDIANTE ACCIONES FORMATIVAS, DE PREVENCIÓN PSICOSOCIAL Y CONCILIACIÓN FAMILIAR.



Compromisos Transversales del Plan Estratégico DIPRECA 2025–2027

El presente plan no solo define objetivos y metas, sino también compromisos institucionales que atraviesan cada acción y decisión estratégica. Estos compromisos transversales refuerzan la orientación ética, técnica y social de nuestra labor:

1. Enfoque de Género y Conciliación

Se garantiza la incorporación sistemática del enfoque de género en todas las áreas de gestión, fomentando espacios laborales equitativos y el cumplimiento del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación (SGIGC), en línea con la Norma Chilena 3262.

2. Transformación Digital y Modernización

DIPRECA asume el compromiso de fortalecer sus capacidades tecnológicas, avanzar en la digitalización de procesos y mejorar la experiencia usuaria, promoviendo una institución más ágil, accesible y eficiente.

3. Sostenibilidad y Responsabilidad Ambiental

El plan refuerza la implementación del Estado Verde, asegurando que las decisiones institucionales integren criterios de sostenibilidad y reduzcan el impacto ambiental de las operaciones del Servicio.

4. Participación y Comunicación Institucional

Se potencia una gestión comunicacional clara y activa, que promueva la participación informada de beneficiarios y funcionarios/as, con énfasis en la transparencia, la rendición de cuentas y el fortalecimiento de la confianza pública.

5. Gestión de Personas y Bienestar Laboral

El desarrollo del capital humano es clave para la excelencia institucional. Se prioriza el bienestar psicosocial, la formación continua y la equidad en el desarrollo de carrera dentro del Servicio.

Objetivo Estratégico N°1

“Aumentar la satisfacción de la población beneficiaria, mejorando los canales de comunicación, identificando necesidades e incorporando adecuadamente sus requerimientos de forma permanente en la entrega de servicios, con enfoque de género.”



Perspectiva: Gestión Usuaría

OBJETIVO ESPECIFICO INDICADOR	INDICADOR	RESPONSABLE
Reducir progresivamente el tiempo promedio requerido para la tramitación del proceso de haberes insolutos mediante la optimización de procedimientos internos, la implementación de herramientas digitales y la capacitación del personal involucrado, con el fin de mejorar la eficiencia y la satisfacción de los usuarios.	Porcentaje de disminución del tiempo promedio de tramitación del proceso de haberes insolutos.	Administrador/a General
Disminuir el tiempo promedio de tramitación de las pensiones de retiro a través de la simplificación de los requisitos documentales, el fortalecimiento de la coordinación interinstitucional y el uso de sistemas de gestión automatizada, garantizando un acceso más oportuno a los beneficios por parte de los/as beneficiarios/as.	Porcentaje de disminución del tiempo promedio en la tramitación del proceso de concesión de pensiones de retiro.	
Reducir el tiempo promedio de tramitación en la concesión de beneficios previsionales a funcionarios activos, mediante la optimización de procesos administrativos, digitalización de expedientes y puesta en marcha de sistema de cálculo del beneficio de la Ley Gálvez y la automatización en alza del beneficio.	Porcentaje de funcionarios activos que perciben respuesta a su requerimiento dentro de los plazos pre establecido.	
Reducir el tiempo promedio de tramitación de la certificación, para la concesión de beneficios previsionales, solicitada por las reparticiones e imponentes activos.	Porcentaje de certificados de retiro y reliquidación y concesión de beneficios emitidos en menos de 20 días hábiles..	
Formalizar acuerdos de colaboración con CESFAM durante el año para fortalecer la coordinación en la atención de salud de la población beneficiaria.	Porcentaje de suscripción de convenios con Centros de Salud Familiar (CESFAM) a nivel nacional.	Jefatura Departamento de Administración de Fondos de Salud



Perspectiva: Gestión Usuaría

OBJETIVO ESPECIFICO INDICADOR	INDICADOR	RESPONSABLE
Optimizar la entrega de información y servicios institucionales mediante la ejecución oportuna de las actividades planificadas, fortaleciendo los canales de atención, incorporando herramientas digitales y capacitando al personal para mejorar la calidad y eficiencia del servicio.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de optimización en la entrega de información y servicios de DIPRECA.	Jefatura Departamento de Atención Integral al Beneficiario/a Jefatura Oficina de Comunicaciones Institucionales y Participación Ciudadana
Mejorar el acceso y la oportunidad en la atención a usuarios mediante la incorporación del Plan de Oficina Transitoria "DIPRECA EN TERRENO", permitiendo extender la cobertura de servicios sin necesidad de presencialidad y optimizando los recursos disponibles.	Porcentaje de visitas realizadas del Plan anual "DIPRECA en Terreno".	Jefatura Departamento Atención Integral al Beneficiario
Ejecutar las actividades del Plan Anual de Evaluación de la Implementación de Oficinas Auxiliares en zonas periféricas de la Región Metropolitana, considerando la viabilidad de establecer puntos de atención en áreas alejadas, en función de los recursos disponibles.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan anual para la evaluación de implementación de oficinas auxiliares ubicadas en zonas periféricas de la Región Metropolitana.	
Impulsar la mejora continua en la calidad del servicio, fortaleciendo la experiencia usuaria y la transformación digital institucional, a través de la ejecución efectiva de las actividades definidas en el Plan de Mejoramiento.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan anual de Mejoramiento de Calidad de servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.	Comité Institucional de Calidad de servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital Jefatura Oficina de Organización y Métodos



Objetivo Estratégico N°2

“Mejorar el acceso y oportunidad de los servicios previsionales, de salud y asistenciales otorgados a la población beneficiaria, mediante la modernización de los procesos y de los canales de comunicación, incorporando acciones para la transversalización del enfoque de género y el cuidado ambiental.”



Perspectiva: Innovación Institucional

OBJETIVO ESPECIFICO INDICADOR	INDICADOR	RESPONSABLE
Ejecutar en tiempo y forma las actividades contempladas en el Plan de Inversión en Infraestructura y Tecnología del Hospital DIPRECA, durante el período anual, con el fin de fortalecer la autogestión y avanzar en la modernización de los servicios hospitalarios.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan anual de inversión en infraestructura y tecnología del Hospital DIPRECA, para optimizar la autogestión y modernización del Hospital.	Director/a Hospital DIPRECA
Asegurar la ejecución efectiva del Programa Anual de Calidad del Hospital DIPRECA, con el fin de cumplir los estándares sanitarios establecidos por la normativa vigente, promoviendo la mejora continua en la atención y seguridad del paciente.	Porcentaje de ejecución del Programa anual de Calidad del Hospital DIPRECA, para el cumplimiento de los estándares sanitarios exigidos.	
Implementar y monitorear planes de trabajo individualizados para los/las beneficiarios/as del Hospital DIPRECA, orientados a disminuir las brechas identificadas en calidad y eficiencia, a partir del análisis de datos estadísticos, resultados clínicos y reclamos de usuarios/as.	Porcentaje de ejecución del Plan de Trabajo para el/la Beneficiario/a, basado en el levantamiento de información de brechas en calidad y eficiencia desde el punto de vista estadístico, clínico y de reclamos de usuarios/as del Hospital.	
Evaluar la viabilidad técnica, operativa y de seguridad para la interoperabilidad de los sistemas de registros clínicos entre el Servicio Médico y Dental y el Hospital DIPRECA, mediante un estudio de factibilidad que permita identificar oportunidades, riesgos y requerimientos para el acceso eficiente y seguro a la información clínica entre ambos servicios.	Porcentaje de actividades ejecutadas del estudio de factibilidad de interacción de la información de los sistemas de registros clínicos existentes entre los Servicios de salud institucionales (Servicio Médico y Dental y Hospital DIPRECA). Este estudio permitirá evaluar la posibilidad de obtener información clínica de manera eficiente y segura entre los Servicios.	Director/a Hospital DIPRECA Jefatura Servicio Médico y Dental"
Garantizar la correcta ejecución de las actividades del Plan Informático Institucional mediante la aplicación de buenas prácticas en gestión de proyectos, asegurando la disponibilidad de recursos tecnológicos, la calidad técnica de las soluciones y el cumplimiento de los cronogramas establecidos.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan anual Informático Institucional.	Jefatura Departamento de Tecnologías de la Información
Fortalecer el acceso de las instituciones adscritas y su población beneficiaria a los canales de atención de DIPRECA, mediante un plan de trabajo coordinado por el D.A.I.B., que incluya capacitaciones y vinculación directa a través de contrapartes institucionales definidas.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan anual de fortalecimiento de la relación con las instituciones adscritas al régimen DIPRECA.	Jefatura Departamento Atención Integral al Beneficiario/a
Asegurar el cumplimiento efectivo de la ejecución de actividades del Plan, con el fin de fortalecer la protección de los activos digitales, minimizar riesgos informáticos y garantizar la continuidad operativa de la organización.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan anual de trabajo de herramientas de seguridad de la información y ciberseguridad.	Jefatura Oficina de Seguridad de la Información y Ciberseguridad



Objetivo Estratégico N°3

“Articular el correcto funcionamiento Institucional, impulsando cambios y procesos de innovación, con responsabilidad ambiental y enfoque de género.”



Perspectiva: Gestión de Procesos

OBJETIVO ESPECIFICO INDICADOR	INDICADOR	RESPONSABLE
Ejecutar de manera eficiente las actividades establecidas en el Plan de revisión y propuesta de modificación legal, con el fin de entregar a la autoridad legislativa anteproyectos que puedan ser considerados hacia la implementación de un sistema legal sustentable y moderno a largo plazo, asegurando el cumplimiento de las acciones programadas dentro del período establecido.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de revisión y propuesta de modificación legal para obtener un sistema sustentable y moderno a largo plazo.	Fiscal del Servicio
Ejecutar las actividades planificadas en el Plan Anual, mediante la implementación de mecanismos de seguimiento continuo, asignación eficiente de recursos clínicos y administrativos, y uso de herramientas de monitoreo de desempeño, con el propósito de disminuir los tiempos de espera, priorizar casos según criterios de riesgo clínico y optimizar la capacidad resolutoria de la red asistencial.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan anual de optimización de la gestión de listas de espera.	Director/a Hospital DIPRECA
Monitorear la elaboración y ejecución del plan anual de compras de capacitaciones, asegurando su coherencia con las necesidades detectadas. Adicionalmente, se busca verificar el cumplimiento de lo planificado y proponer mejoras que aumenten su pertinencia y efectividad.	Porcentaje de ejecución de las actividades comprometidas en la Auditoría anual de seguimiento y control de la construcción y ejecución del plan anual de capacitación, evaluando su pertinencia en relación al levantamiento de necesidades de capacitación de la Institución	Administrador/a General
Garantizar la ejecución oportuna y efectiva de las actividades planificadas en el Plan de trabajo anual orientado al cumplimiento de las observaciones formuladas por la Contraloría General de la República, con el fin de fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y el cumplimiento normativo institucional.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de trabajo anual para el cumplimiento de las observaciones asociadas a los informes emitidos por la Contraloría General de la República.	Contador/a General
Implementar y dar seguimiento a las acciones establecidas en el Plan de trabajo anual destinadas a mejorar los procesos de recuperación de montos asociados a deudas médicas, incrementando la eficiencia en la gestión de cobros y reduciendo la morosidad.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de trabajo anual para la optimización de recuperación de montos asociados a deudas médicas.	
Coordinar y ejecutar las actividades contempladas en el Plan de trabajo anual para lograr la homologación definitiva entre el Sistema Financiero Institucional y el Sistema de Gestión Financiera del Estado, asegurando la integración, compatibilidad y trazabilidad de la información financiera.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de trabajo anual para la Homologación final entre el Sistema Financiero Institucional con el Sistema de Gestión Financiera del Estado.	
Supervisar y garantizar la ejecución eficiente y oportuna del presupuesto asignado a los subtítulos 22 y 29, de manera que al finalizar el tercer trimestre se haya alcanzado un alto porcentaje de gasto ejecutado acumulado, conforme a la planificación financiera anual.	Porcentaje del gasto ejecutado acumulado al tercer trimestre correspondiente a los subtítulos 22 y 29.	



Perspectiva: Gestión de Procesos

OBJETIVO ESPECIFICO INDICADOR	INDICADOR	RESPONSABLE
Implementar el Plan anual para la evaluación y Optimización de convenios médicos bajo criterios de calidad, asegurando que cada actividad ejecutada contribuya a la mejora continua, la actualización de estándares y el fortalecimiento de la atención médica entregada por las instituciones de salud en convenio.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan anual para la evaluación y optimización de convenios médicos.	Jefatura Departamento de Administración de Fondos de Salud
Ejecutar de manera oportuna y eficiente las actividades contempladas en el Plan Anual para la Optimización del Proceso de gestión de riesgos institucional, con el propósito de fortalecer la capacidad de la institución para identificar, evaluar y mitigar los riesgos que puedan comprometer el logro de los objetivos estratégicos.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan anual para la optimización del proceso de gestión de riesgos institucional.	Jefatura Oficina de Organización y Métodos
Asegurar la implementación oportuna y efectiva de las actividades planificadas en el Plan de trabajo anual, con el fin de fortalecer el seguimiento del ausentismo laboral y optimizar la gestión de recuperación de licencias médicas durante el período correspondiente.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan anual para el seguimiento del ausentismo laboral y la gestión de recuperación de licencias médicas	Jefatura Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
Monitorear la implementación del Plan Comunicacional conforme a la planificación establecida, verificando su alineación con los objetivos institucionales. Asimismo, se pretende identificar desviaciones y proponer ajustes que fortalezcan su cumplimiento.	Porcentaje de ejecución de las actividades comprometidas en la Auditoría anual de seguimiento y control de la ejecución del Plan Comunicacional de DIPRECA.	Jefatura Unidad de Auditoría Interna
Fortalecer la presencia institucional mediante una estrategia de comunicación integral que promueva la difusión efectiva de los servicios, iniciativas y valores de DIPRECA, asegurando coherencia en los mensajes, posicionamiento institucional y mayor vinculación con los públicos internos y externos.	Porcentaje de cumplimiento del Plan anual integral de comunicación y marketing.	Jefatura Oficina de Comunicaciones Institucionales y Participación Ciudadana



Objetivo Estratégico N°4

“Aumentar los niveles de conocimiento y compromiso en las personas que son parte de la Institución, priorizando la transversalización del enfoque de género y el cuidado medioambiental.”



Perspectiva: Personas y clima laboral

OBJETIVO ESPECIFICO INDICADOR	INDICADOR	RESPONSABLE
Ejecutar las acciones dentro del plan orientadas a prevenir los riesgos psicosociales, promover la tolerancia cero de la violencia en el trabajo, incorporando transversalmente el enfoque de género para promover un entorno laboral saludable, inclusivo y equitativo.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan anual para la gestión de riesgos psicosociales laborales y potenciar el proceso de gestión de personas, con la finalidad de fortalecer la carrera funcionaria e integrar el enfoque de género.	Jefatura Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
Desarrollar e implementar programas de formación y capacitación orientados a fortalecer las capacidades del personal para contribuir a la modernización del Estado y a la entrega de un servicio público de excelencia, considerando las necesidades institucionales, el compromiso con la ciudadanía.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan anual de capacitación orientadas al fortalecimiento de capacidades institucionales para la modernización del Estado y la entrega de un servicio público de excelencia, asegurando que al menos un 30% del total del plan aborde estas temáticas, en función de las necesidades institucionales y el compromiso con la ciudadanía.	
Diseñar e implementar una política de remuneraciones basada en tramos o bandas que permita comparar funciones equivalentes y ordenar los cargos de manera objetiva y transparente.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de diseño e implementación de la política de remuneraciones basada en tramos o bandas, orientada a reconocer funciones equivalentes y ordenar los cargos de manera objetiva y transparente.	
Impulsar la implementación efectiva del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación (SGIGC) del Servicio, a través del cumplimiento de las actividades contempladas en su plan de acción, con el fin de promover entornos laborales más equitativos y conciliadores, y avanzar en el cumplimiento de los estándares necesarios para la acreditación en igualdad de género.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan anual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal del Servicio.	Representante Alta Dirección SGIGC Equipo Coordinador SGIGC Jefatura Oficina de Organización y Métodos
Supervisar y controlar la ejecución de las actividades programadas en el Plan Anual de Acreditación del Programa Oficina Verde, con el propósito de fortalecer el cumplimiento de los estándares ambientales y promover prácticas sostenibles dentro de la institución.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan anual de acreditación en el Programa Oficina Verde.	Comité Institucional de Estado Verde Jefatura Oficina de Organización y Métodos
Implementar el Plan de Integridad Institucional promoviendo una cultura organizacional basada en la probidad y la transparencia.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan anual del sistema de integridad, elaborado conforme a las directrices del Comité de Integridad Institucional y los lineamientos establecidos por el Servicio Civil.	Comité de Integridad Institucional





DIPRECA

