

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2012

MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL

CAJA DE PREVISIÓN DE LA
DEFENSA NACIONAL

Índice

1. Carta Presentación de la Ministra del ramo	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	4
3. Resultados de la Gestión año 2012	6
3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios	6
4. Desafíos para el año 2013	11
5. Anexos	13
Anexo 1: Identificación de la Institución	14
a) Definiciones Estratégicas	14
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio	16
c) Principales Autoridades	17
Anexo 2: Recursos Humanos	18
Anexo 3: Recursos Financieros	25
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012	37
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	40
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas	41
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012	41
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	42
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	43
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales	43


1. Carta Presentación de la Ministra del Trabajo y Previsión Social.


La Caja de Previsión de la Defensa Nacional, CAPREDENA, es un Servicio público descentralizado dependiente del Ministerio de Defensa Nacional administrativamente y del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en términos presupuestarios. Su misión es "Satisfacer a nuestros clientes(as) mediante la entrega oportuna y eficiente de las prestaciones del sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas, mejorando continuamente la gestión del pago de pensiones y sus servicios asociados, bonificaciones y prestaciones de salud, servicios sociales y financieros."

El acento de su gestión para el año 2012, estuvo centrado en alcanzar los máximos niveles de satisfacción de sus clientes, a través de la oportunidad y eficiencia en la entrega de las prestaciones e información que le corresponden. Ello se manifiesta en la implementación de acciones como remodelaciones físicas, necesarias para implementar un nuevo modelo de atención integral al cliente; la habilitación de un área destinada exclusivamente a la atención virtual de los pensionados; la consolidación de trámites que los usuarios realizan a través de los servicios web; la implementación de un nuevo software (MM\$22.497, veintidós millones cuatrocientos noventa y siete mil pesos) que ha permitido tener mayor control sobre el cumplimiento de plazos exigidos por la ley N°19.880 y por los propios compromisos internos y mejoras en la administración de las consultas de la ciudadanía, logrando así disminuir tiempos de respuestas y costos de desplazamiento para los usuarios, lo que redundó en una evaluación positiva por parte de ellos.

Con este mismo norte, en el año 2012, se efectuó la licitación y adjudicación para el diseño, desarrollo, implementación, soporte, mantención y actualización del nuevo sistema de apoyo para el proceso de pensiones; denominado "Sistema de Información y Atención para el Pago de Pensiones" (SIAPP). Este proyecto tiene asociada una inversión de M\$451.000 para el diseño, implementación y puesta en marcha del sistema, a ejecutar en dos años y de M\$131.200 por concepto de soporte y mantención correctiva y evolutiva por dos años posteriores a la puesta en marcha.

Con este rediseño se busca alcanzar los mejores estándares de servicio para los usuarios, disminuyendo los tiempos de atención y de respuesta, y al interior de la Institución, avanzar en los procesos de modernización interna mejorando la comunicación entre las unidades, optimizando los sistemas de operación y generando condiciones de trabajo adecuadas para los funcionarios.


EVELYN MATTHEI FORNET
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional, CAPREDENA, es un Servicio público descentralizado dependiente del Ministerio de Defensa en términos de funcionamiento administrativo y vinculado al Ministerio de Trabajo y Previsión Social a través de la validación presupuestaria. Su misión es "Satisfacer a nuestros clientes(as) mediante la entrega oportuna y eficiente de las prestaciones del sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas, mejorando continuamente la gestión del pago de pensiones y sus servicios asociados, bonificaciones y prestaciones de salud, servicios sociales y financieros."

Las principales funciones que desarrolla CAPREDENA son: pago de pensiones, desahucio, cuota funeraria, bonificaciones de los gastos médicos, otorgamiento de prestaciones de salud, préstamos habitacionales y de auxilio y beneficios de asistencia social. Para la realización de estas tareas, cuenta con una dotación de 453 funcionarios, donde el 77,9% se desempeñan en la Casa Matriz, y el resto desplegado en las Agencias de Iquique, Valparaíso, Concepción, Valdivia, Punta Arenas y las Oficinas Regionales de Arica, Antofagasta, Talca y Puerto Montt.

CAPREDENA cuenta con 105.215 usuarios, compuestos por 62.560 hombres y 42.655 mujeres; concentrados geográficamente de preferencia en la Región Metropolitana. En el año 2012 se gestionó un total de MM\$802.779 millones de pesos por concepto de pago de sus beneficios previsionales, de los cuales el 83.8% corresponde al pago de pensiones.

Su principal cliente es el personal pasivo de las Fuerzas Armadas y sus cargas familiares, a quienes durante el año 2012 se les pagó 1.260.457 pensiones. Por otra parte, del personal activo, se recibió y administró cotizaciones previsionales por un monto aproximado de 64.331 millones de pesos.

La gestión de CAPREDENA se ha orientado a alcanzar los máximos niveles de satisfacción de los clientes, mediante la entrega oportuna y eficiente de las prestaciones que le competen como administradora del sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas. En esa línea, durante el año 2012, se terminaron las remodelaciones físicas que eran necesarias para implementar el nuevo modelo de atención al cliente, que pone en el foco del negocio al usuario y sus necesidades. Así, en Casa Matriz hoy se cuenta con una plataforma de atención presencial con más de 18 módulos donde los consultores multifuncionales atienden bajo la modalidad de ventanilla única, que ha permitido disminuir los tiempos de espera y entregar más calidad en la atención. Lo anterior, fue destacado por los usuarios en la encuesta anual de satisfacción al cliente en la que un 98% de los encuestados tenía muy buena aprobación de los servicios otorgados por la Caja.

Otro logro del Modelo de Atención al cliente realizado durante el año 2012 fue la implementación de un área destinada exclusivamente a la atención virtual de los pensionados. Este equipo de trabajo hoy es responsable de gestionar más del 80% de los trámites que los usuarios realizan a través de los servicios web, permitiendo disminuir tiempos de respuestas y

costos de desplazamiento. Además, esta plataforma no presencial también administra las consultas de la ciudadanía y a través de un nuevo software que ha permitido tener mayor control sobre el cumplimiento de plazos exigidos por la ley N°19.880 y por los propios compromisos internos.

De igual forma, se estandarizó el modelo de atención en las agencias y oficinas regionales en las que también se realizaron significativas obras de remodelación y se invirtió en capacitar al recurso humano. Con la ampliación de la cobertura de la ventanilla única a los distintos lugares del país donde hay presencia institucional se cierra una primera etapa y se proyecta nivelar los protocolos de atención de los centros de salud bajo los requisitos de la acreditación clínica.

Cabe destacar, en directa relación con la modernización del Servicio, la licitación y adjudicación del nuevo Sistema de Información y Atención para el Pago de Pensiones (SIAPP), las que con la anuencia del Consejo Directivo de CAPREDENA, se adjudicó a la empresa Guadaltel Chile, el diseño, desarrollo, implementación, soporte, mantención y actualización del nuevo sistema de pensiones.

Con este rediseño se busca alcanzar los mejores estándares de servicio para los usuarios, disminuyendo los tiempos de atención y de respuesta, y al interior de la Institución, avanzar en los procesos de modernización interna mejorando la comunicación entre las unidades, optimizando los sistemas de operación y generando condiciones de trabajo adecuadas para los funcionarios.

Otras de las características principales del SIAPP es que permitirá independizar la administración de las reglas de negocio, entregando mayor versatilidad respecto del entorno o cambios del sistema previsional.

Junto con mantener los estándares del año 2011, se continuó integrando nuevos productos estratégicos al Sistema de Gestión de Calidad. Así, la bonificación complementaria del Fondo Solidario, Asignación por muerte, Crédito de salud, Desahucio, Certificado de Imposiciones, Bono de reconocimiento y Devolución de imposiciones son los nuevos beneficios incorporados a la visión de mejora continua que tiene la institución.

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA) está comprometida con el establecimiento de una cultura de la excelencia en donde la gestión de las políticas públicas, la gobernanza y las necesidades de las personas están en el centro de las decisiones institucionales.



PATRICIO CORONADO ROJO
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

3. Resultados de la Gestión año 2012

3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios.

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional al igual que los años anteriores, ha orientado su gestión hacia sus clientes y simplificación de los procesos con el propósito de constituirse en el año 2015, como un referente de excelencia en la entrega de los servicios de seguridad social y prestaciones de salud, con personas que trabajan en un clima de colaboración y respeto mutuo. Es por ello que en el año 2012, se ha continuado con el Plan de Acción, logrando los siguientes avances:

1. Implementación Modelo Integral de Atención a Clientes.

Según lo planificado, en el tercer trimestre del 2012, se da inicio a la puesta en marcha del Modelo Integral de Atención al Cliente, avanzando en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, particularmente, en aquel asociado a la satisfacción integral y eficiente las necesidades de sus usuarios/as.

Este Modelo consideró la reorganización de procesos, cambios en la estructura organizacional y funcional, la incorporación de un software tipo CRM (Customer Relationship Management) permitiendo administrar y gestionar las relaciones que se desarrollan con el usuario/a en los diversos puntos de contacto o canales de atención.

Otro aspecto destacable de este modelo, lo constituye la remodelación de los espacios de atención física, tanto en su aspecto estructural como ambientación, quedando habilitadas las siguientes áreas de atención en la Casa Matriz:

- Plataforma Presencial
- Plataforma Virtual
- Zona de Auto Atención
- Call Center Previsional

Adicionalmente, CAPREDENA se incorporó a la Red Multiservicios "Chile Atiende", con 17 trámites, quedando a disposición de los pensionados y clientes, un total de 167 oficinas a lo largo de Chile, incrementando la red de atención presencial en más de un mil por ciento.

Por otra parte, CAPREDENA, está participando en el programa "Chile sin Papeleo", iniciativa gubernamental que busca que hacia finales del año 2013, más del 60% de los trámites puedan ser realizados por los usuarios/as en forma digital. En una primera instancia, se efectuó un diagnóstico sobre el nivel de digitalización de los trámites de CAPREDENA disponible en Chileatiende y se completó la digitalización del trámite "Consultar los descuentos asociados a las atenciones Medicina Curativa", compromiso asumido con el equipo Chilesinpapeleo.

2. Licitación del Sistema de Información y Atención para el Pago de Pensiones

Tras dos procesos de licitación, el 04 de diciembre de 2012 se adjudicó a la empresa Guadaltel Chile, el Diseño, Desarrollo, Implementación, Soporte, Mantenimiento y Actualización del nuevo Sistema de Información y Atención para el Pago de Pensiones en Capredena (SIAPP). La implementación de este proyecto, permitirá mejorar la información y atención a los clientes, atendiendo los lineamientos gubernamentales en materia de tecnologías de la información.

La renovada plataforma tecnológica que se implementará, permitirá integrar en el futuro, al resto de los productos que actualmente ofrece la institución a sus usuarios.

3. Construcción Sistema Informático de Beneficios Sociales, lo que permitirá mejorar su gestión y control presupuestario y otorgarlos en forma automatizada a nivel nacional.

4. Compromisos establecidos a través de los Indicadores de Desempeño, se alcanzó el 100%, (detalle expresado en Anexo N° 4).

5. Certificación ISO 9001:2008, de procesos asociados a los Productos Estratégicos

A fines del año 2012 se llevó a cabo la certificación de los procesos asociados a los productos estratégicos: Emisión Bonos de Reconocimiento, Pago de Desahucio, Pago Devolución de Imposiciones de Desahucio, Certificación Imposiciones, Alzamiento de Garantía Hipotecaria, Posposición de Garantía Hipotecaria Sustitución de Garantía Hipotecaria, Asignación por Muerte, Bonificaciones del Fondo de Medicina Curativa con pago al Crédito, Bonificación Complementaria Fondo Solidaria y Créditos de Fondo Medicina Curativa.

Otros aspectos relevantes de la gestión realizada por esta Institución, durante el año 2012, son los que a continuación se detallan:

Atención a Clientes

Se realizó la medición de la satisfacción de los ciudadanos/as, a través de la aplicación de una encuesta en las dependencias institucionales (Casa Matriz y Agencias regionales), aplicada a 816 personas, con una composición de 53% de mujeres y 47% de hombres, donde el mayor porcentaje (41%), estaba concentrado en el rango de edad de 51-60 años.

El resultado de la encuesta fue de un 94%, superando la meta propuesta del 93%, lo que obedeció a las acciones de mejora y la implementación del Modelo Integral de Atención al Cliente.

Perspectiva de Género

Se continuó implementando acciones orientadas a lograr incorporar la perspectiva de género en los diferentes procesos que se gestionan en CAPREDENA, aumentando el porcentaje de bonificación del Fondo de Medicina Curativa y Fondo Solidario para 5 prestaciones médicas vinculadas a la mujer. En el área social, se elaboró un nuevo Instrumento de Evaluación Socioeconómica, en el que se incluye el criterio "Mujer Jefa de Hogar" que responde a políticas de equidad de género.

En el área de pensiones, se disminuyó el número de días de tramitación para el primer pago de las pensiones de montepío.

Por parte de Servicios al Cliente, se desarrollaron charlas para montepiadas en Casa Matriz y Agencias Regionales.

Pensiones

El Pago de Pensiones es el principal producto estratégico, lo que se refleja en el porcentaje del Presupuesto institucional asignado, alcanzando un 84,03%.

Durante el período se pagaron un total de 1.260.457 pensiones, con un promedio de 105.038 casos mensuales. El monto promedio mensual de las pensiones pagadas fue de \$ 605.892, lo que corresponde a un gasto anual de MM\$763.700 aprox., efectuándose su pago a través de depósitos en cuentas bancarias (72,14%) y pago en efectivo (27,86%).

En este producto es posible destacar lo siguiente:

El Tiempo promedio de tramitación de los primeros pagos de pensiones de montepío, disminuyó a 50,46 días, no obstante el aumento de un 5% en el número de casos procesados (1.484 en el año 2011 y 1.558 el año 2012).

El Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión, alcanzó a 27,22 días promedio, lo cual representa una disminución de un 5,8% respecto del año anterior, no obstante el aumento de un 5,4% en el número de casos procesados.

El tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficios de Asignaciones Familiares, registró una disminución de un 20% en la cantidad de días respecto del período anterior (20 días en el año 2011 y 15,97 días durante el año 2012).

Imposiciones

El Pago de Desahucio es el segundo producto estratégico para CAPREDENA. Durante el período que se informa, este Fondo registró un total de 2.080 pagos por concepto de Desahucios, lo que implicó desembolsos del orden de los MM\$ 40.448, más 1.892 devoluciones de imposiciones para aquellos imponentes que no cumplieron los requisitos para acceder al beneficio anteriormente señalado, lo que representó un desembolso adicional de MM\$740.

En este producto es posible destacar lo siguiente:

El Tiempo Promedio de Pago de Desahucio alcanzó un promedio de 25,9 días, alcanzando la meta establecida en 26 días.

Los casos liquidados de pago de Bonos de Reconocimiento aumentaron en un 19,6% respecto del año 2011, lo que representa 444 Bonos por un total de MM\$8.304.

Mayor eficiencia en el proceso de Tramitación de Certificados de Imposiciones, el que muestra una baja sostenida en los días de demora de 17,27 días promedio en 2008 a 8 días en el 2012.

Respecto del Sistema de Registro y Control de Imposiciones, durante este periodo se trabajó con las distintas Instituciones y Reparticiones para lograr su puesta en marcha y si bien, está en operación, falta el ingreso total de las cotizaciones previsionales del personal en servicio activo.

Beneficios Sociales y Financieros

Los beneficios sociales y financieros representan más del 4% del presupuesto institucional, convirtiéndolo en el tercer grupo de productos estratégicos para la organización.

Los Préstamos de Salud, que CAPREDENA otorga a los cotizantes del Fondo de Medicina Curativa para cubrir los copagos de salud, sumaron un total anual de MM\$12.534 (doce mil quinientos treinta y cuatro millones de pesos), con un promedio de cotizantes mensuales de 28.878,

En relación a los préstamos del Fondo de Auxilio Social, se tramitaron 666 préstamos habitacionales totalizando MM\$8.808 (ocho mil ochocientos ocho millones de pesos), de los cuales el 55.5% se distribuyó entre 398 a pensionados y el resto se otorgó a personal en servicio activo.

Por otra parte, el Fondo de Auxilio Social otorgó 18.574 créditos, por un total de MM\$11.708 (once mil setecientos ocho millones de pesos). Cabe hacer presente que estos préstamos se recuperan prácticamente el 100% en 12 meses.

La Institución, a través del Departamento de Asistencia Social apoya a los pensionados/as con mayor vulnerabilidad social, con cargo al Ítem Presupuestario de Menores, Ancianos e Incapacitados, cursando a nivel nacional un total de 27.851 beneficios, de los cuales 27.593 corresponden a ayudas sociales por un monto total de MM\$596 (quinientos noventa y seis millones pesos) y cursos de capacitación impartido a 258 pensionados con un gasto de MM\$24 (veinticuatro millones de pesos).

Sistema de Salud

El Sistema de Salud se encuentra integrado por el Fondo de Medicina Curativa (FMC), destinado a recaudar las cotizaciones de salud para otorgar cobertura financiera a prestaciones asociadas a la recuperación de la salud, y el Seguro Complementario, denominado Fondo Solidario, que permite el acceso al crédito, cubriendo siniestros de desgravamen y de bonificación complementaria a gastos generados por concepto de hospitalizaciones.

El Sistema de Salud de CAPREDENA registra 28.878 cotizantes a diciembre 2012, con una renta promedio de \$345.043, que se constituye en la segunda renta promedio más baja del sistema general de salud.

Respecto de los ingresos al Fondo de Medicina Curativa, en el año 2012, se recaudó por concepto de imposiciones la suma de MM\$7.089. La Cotización per cápita aumentó en un 1.98 %, y el per cápita del Ingreso Neto en 1.74 %, en relación al año 2011.

Las bonificaciones efectuadas por el Fondo de Medicina Curativa durante el año 2012 alcanzaron un total de MM\$ 5.601. La variación per cápita de bonificaciones fue de 5,41%, en relación al año 2011.

La variación per cápita de préstamos fue de 4,96% y la variación per cápita del gasto total en salud fue de 5,10%

En el año 2012, el Fondo Solidario pagó 579 siniestros Beneficio de Desgravamen y 9.263 Bonificaciones Complementarias, por un monto total de \$4.642.327, monto levemente superior al año 2011.

Cabe señalar que el total de adherentes al fondo solidario suman 21.033 a diciembre 2012.

El Tiempo promedio de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario superó la meta proyectada (22 días), presentando un resultado de 21 días.

El Porcentaje de créditos de salud otorgados con garantías en el año que se informa también superó la meta proyectada (85%) alcanzando un 87%.

4. Desafíos para el año 2013

A continuación se presentan los principales desafíos asumidos por la Institución para ser implementados durante el año 2013

1. Especificar los requerimientos y diseño completo del Sistema de Información y Atención para el Pago de Pensiones, e inicio de la construcción del mismo. El proyecto tiene asociado un costo de M\$451.000 para el diseño, implementación y puesta en marcha del sistema, a ejecutar en dos años, y de M\$131.200 por concepto de soporte y mantención correctiva y evolutiva por dos años posteriores a la puesta en marcha.
2. Ajustar los procesos de las todas áreas de negocio al nuevo modelo de negocio institucional con el fin de incorporarlos en una segunda Fase de los Proyectos Institucionales de desarrollo Informático.
3. Incorporar en convenio con BancoEstado el Pago Masivo de Contribuciones.
4. Renovar el Plan de Salud de CAPREDENA con el propósito de simplificar el otorgamiento de la bonificación y el crédito de salud, permitiendo un mayor entendimiento de estos beneficios por parte de los usuarios.
5. Implementar el sistema de validación de identidad por intermedio de la huella digital (IMED)
6. Desarrollar una política crediticia que permita aumentar los retornos y/o garantías de los créditos otorgados por el Fondo de Medicina Curativa.
7. Continuar disminuyendo la brecha existente entre el número de días de tramitación para el primer pago de una pensión de montepío con respecto al primer pago de una pensión de retiro, en el ámbito de la equidad de género.
8. Implementar iniciativas que permitan que el 60% de los trámites puedan ser realizados por los/as usuarios/as en forma digital, en el marco del Programa "Chile sin Papeleo".
9. Participar en la implementación del sistema integral del Estado de Asignaciones Familiares (SIELAF).

10. Adecuar los sistemas de información internos orientados a dar cumplimiento a la normativa de Superintendencia Valores y Seguros, en lo que a contratación de seguros de desgravamen e incendio se refiere.
11. Reparación Agencia de Talcahuano, en el mismo edificio que funcionaba antes del 27F. La Agencia de CAPREDENA en Talcahuano resultó con graves daños, fundamentalmente al contenido e instalaciones, con ocasión del terremoto y maremoto del 27 de Febrero 2010, lo que ha impedido hasta el momento volver a funcionar en el edificio ubicado en av. Blanco Encalada N°410 Talcahuano. Esta inversión está contemplada en el presupuesto 2013, bajo el subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión", por un monto total de M\$308.700, el cual se espera ejecutar parcialmente durante el 2013 y el saldo en el primer semestre de 2014.
12. Mantener el nexo con los clientes y contar con la retroalimentación necesaria cumplir la misión institucional, mediante la ejecución de estudios de satisfacción, que tiene un monto aprobado en la Ley de Presupuesto año 2013 de M\$15.000.
13. Dar cumplimiento a los compromisos establecidos para el año 2013 por parte de la Institución (Programas de Mejoramiento de la Gestión, Convenios de Desempeño Colectivo, ChileGestiona, ChileAtiende, Chilesinpapeleo, etc.).

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012.
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución
Ley Orgánica de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional. D.F.L. N°31 de 18 de abril de 1953, y sus modificaciones.
- Misión Institucional
Satisfacer a nuestros clientes(as) mediante la entrega oportuna y eficiente de las prestaciones del sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas, mejorando continuamente la gestión del pago de pensiones y sus servicios asociados, bonificaciones y prestaciones de salud, servicios sociales y financieros
- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2012
Durante el año 2012, sobre el 91,6% del presupuesto Institucional estuvo vinculado a los productos estratégicos lo que permitió otorgar en forma adecuada y con la oportunidad requerida las prestaciones de seguridad social a sus beneficiarios.
- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Aumentar la eficiencia en la entrega de productos e información para los beneficiarios de CAPREDENA con niveles de calidad acordes con el área de la Seguridad Social, considerando sus necesidades bajo el marco de un modelo integral de atención al cliente
2	Lograr la reducción en los tiempos de tramitación y pago de los productos de CAPREDENA a través del rediseño de procesos y la incorporación de Tecnologías de la información, obteniendo su simplificación y la integración de sistemas y datos
3	Avanzar en el proceso de modernización interna a través de la obtención y mantención de la certificación y acreditación de los Procesos de la CAPREDENA

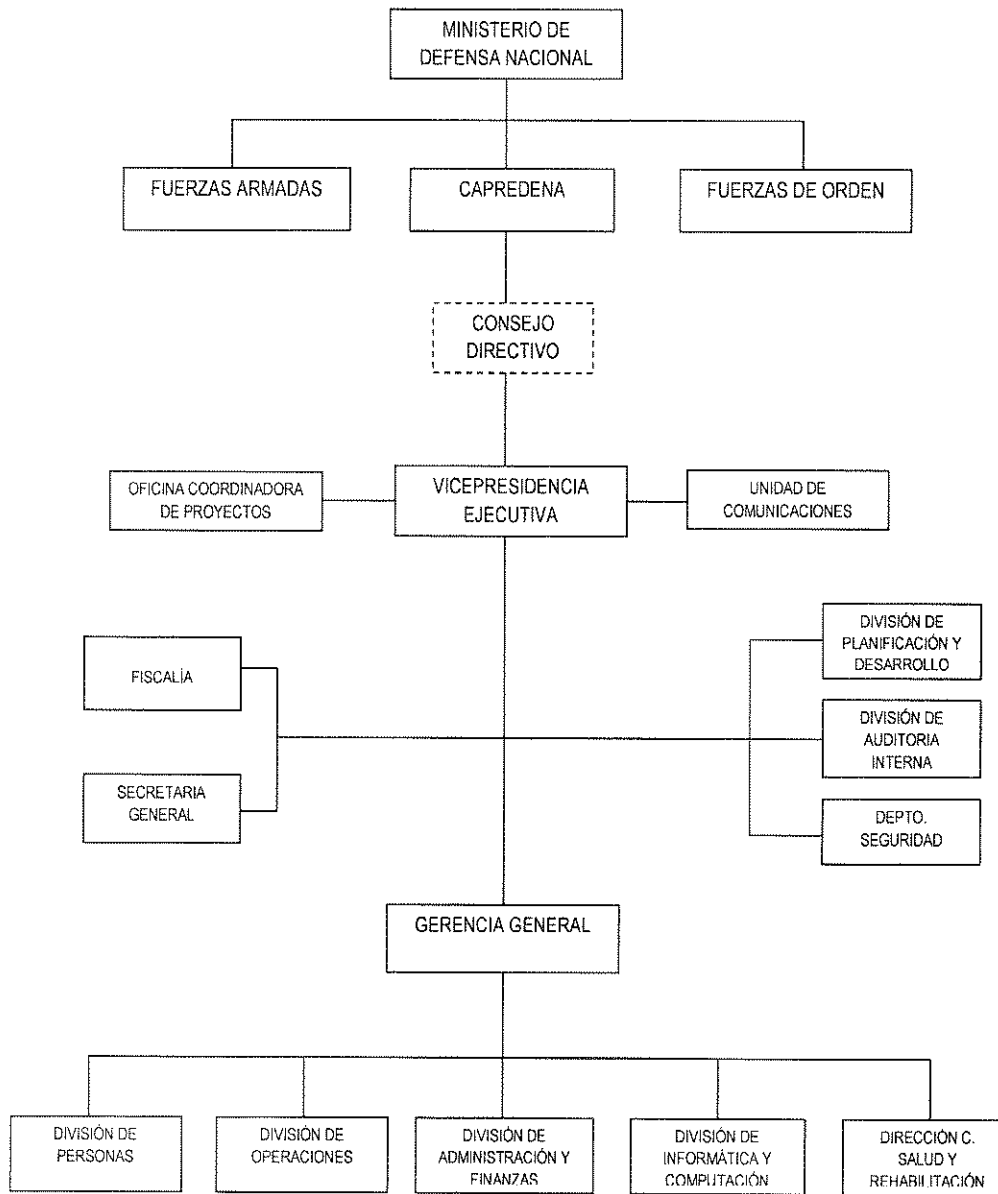
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Servicios Previsionales - Corresponde a los servicios y beneficios vinculados a la administración de imposiciones a los fondos de Pensiones y Desahucio, del Sistema previsional de las FF.AA y aquellos asociados al pensionado desde su acreditación hasta la pérdida de su calidad como tal.	1, 2 y 3
2	Servicios Financieros - Corresponde al conjunto de servicios y beneficios complementarios a los previsionales, que contribuyen a mejorar las condiciones financieras de los pensionados.	1, 2 y 3
3	Bonificación de Salud - Corresponde al beneficio por concepto de bonificaciones de salud de Medicina Curativa y del Fondo Solidario que entrega el Sistema de Salud de CAPREDENA.	1, 2 y 3

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Personal activo de las Fuerzas Armadas y demás imponentes (considerando sus cargas familiares) señalados en el DFL. N° 31 de 1953, Ley N° 18458 de 1985
2	Personal pasivo de las Fuerzas Armadas y sus Cargas. Pensiones de retiro. Pensiones de montepíos. Cargas familiares. Retenciones judiciales

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



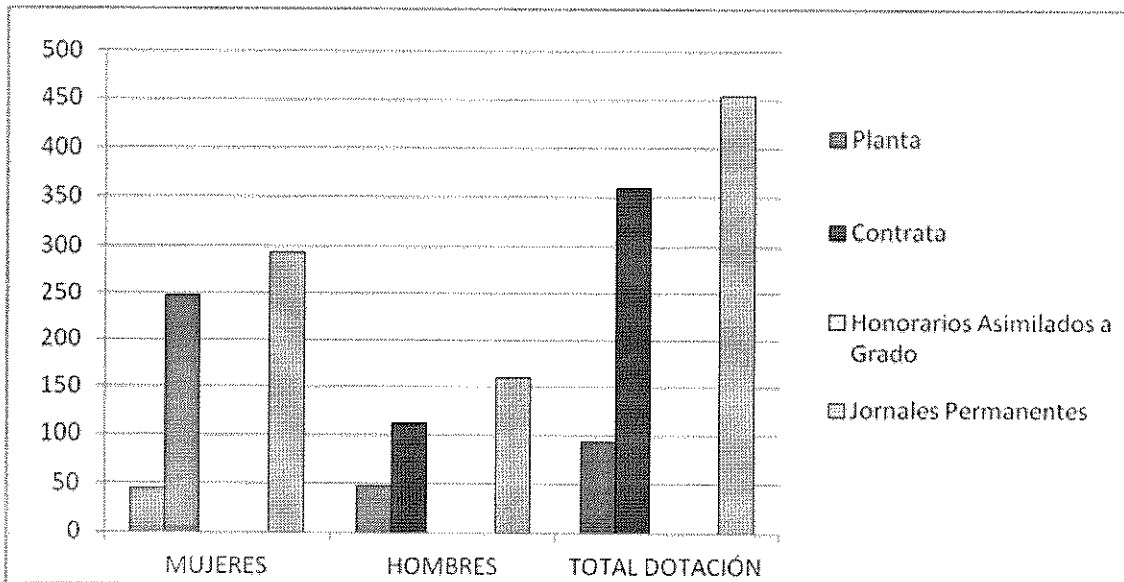
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Vicepresidente Ejecutivo	Patricio Coronado Rojo
Fiscal (s)	Andrés Pennycook Castro
Gerente General (s)	Jorge Zúñiga Martínez
Secretario General	Cristián Rojas Grzmacher
Jefe División Auditoría Interna	Ana Godoy Badilla
Jefa División Planificación y Desarrollo	Claudia Stenger Araneda
Jefe División Administración y Finanzas	Ricardo Vasquez Quilodrán
Jefe División de Operaciones	Jorge Zúñiga Martínez
Director Centros de Salud y Rehabilitación	Carlos Fuentes Gajardo

Anexo 2: Recursos Humanos

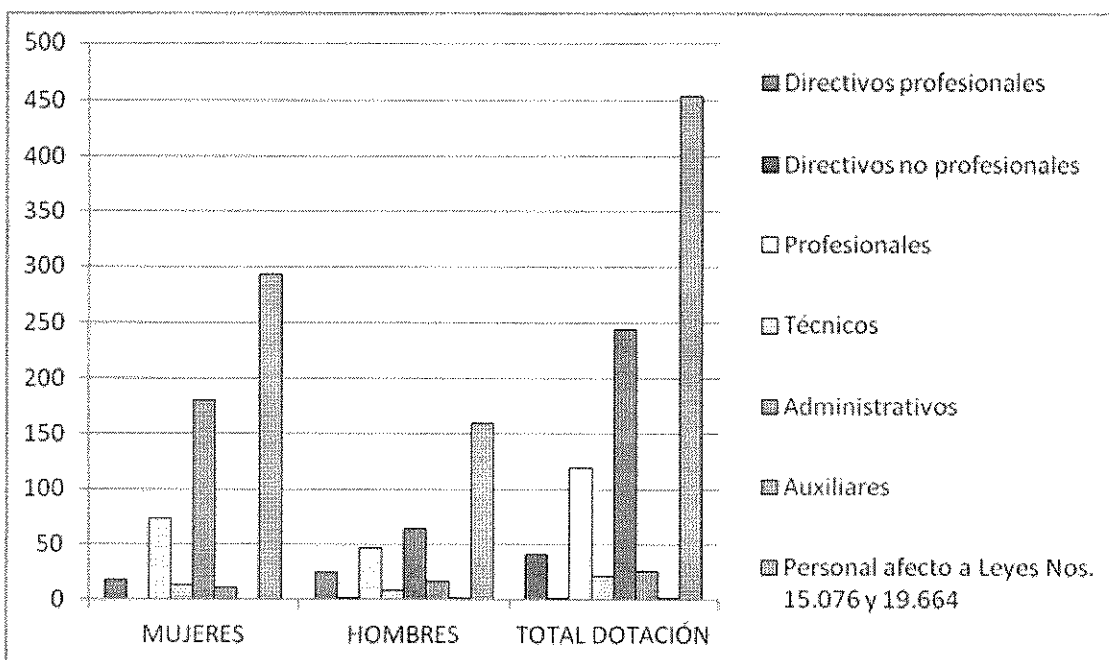
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2012 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



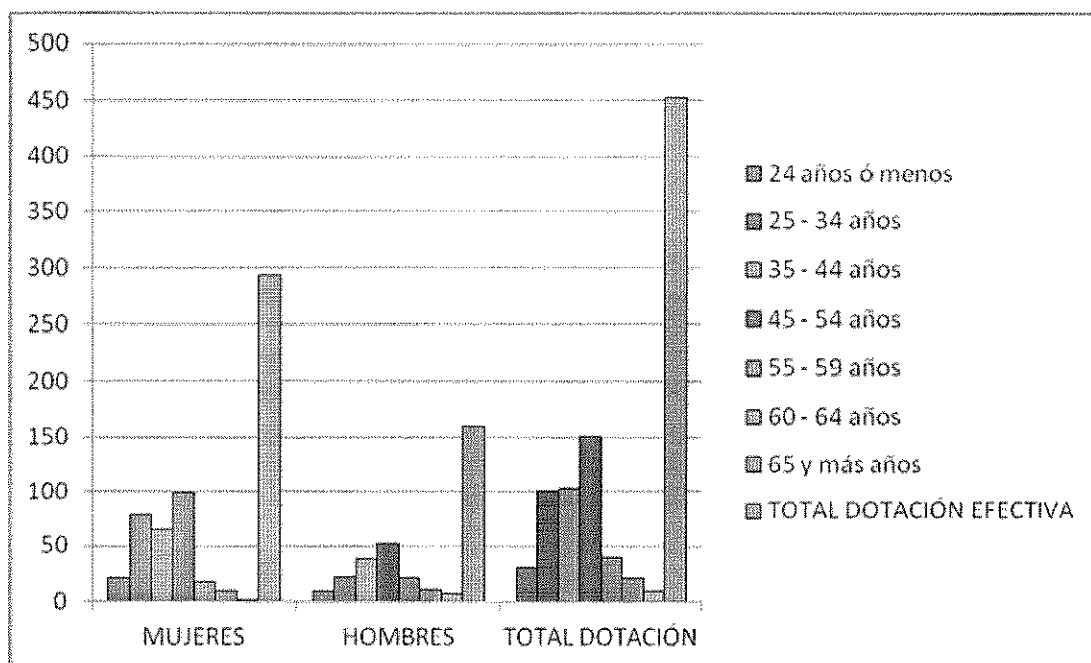
Tipo de Contrato	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
Planta	45	48	93
Contrata	248	112	360
Honorarios Asimilados a Grado	0	0	0
Jornales Permanentes	0	0	0
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	293	160	453

- Dotación Efectiva año 2012 por Estamento (mujeres y hombres)



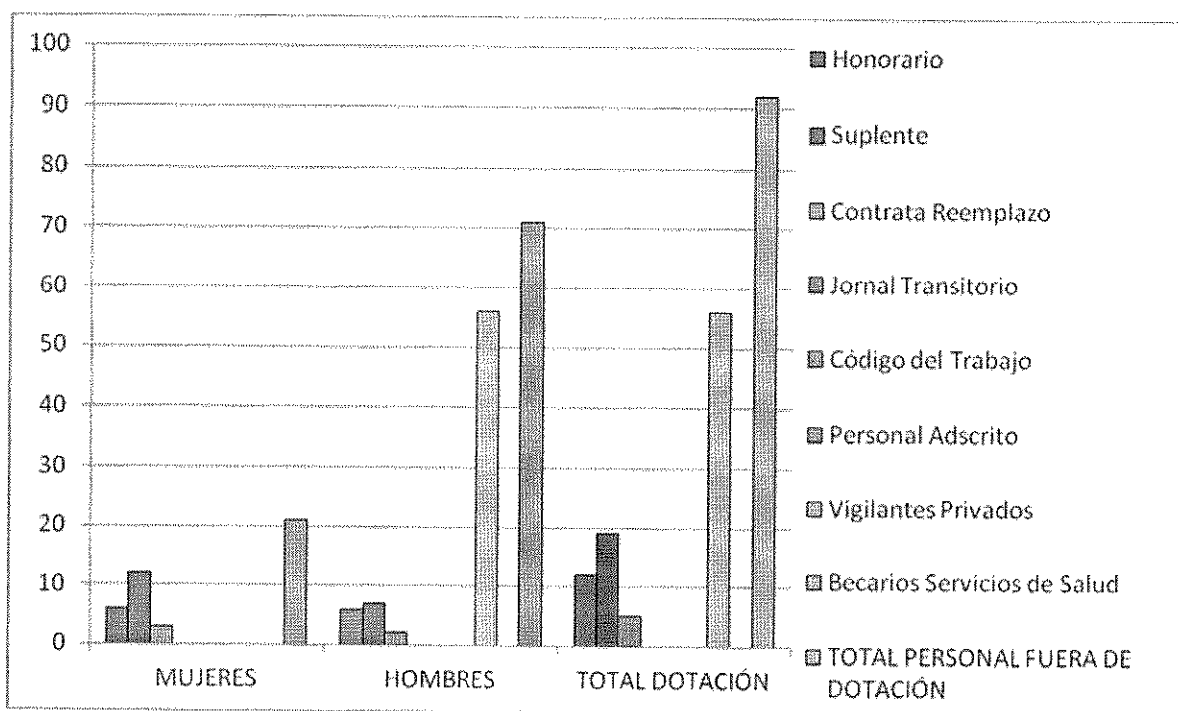
Estamentos	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
Directivos profesionales	17	24	41
Directivos no profesionales	0	1	1
Profesionales	73	46	119
Técnicos	13	8	21
Administrativos	180	64	244
Auxiliares	10	16	26
Personal afecto a Leyes Nos. 15.076 y 19.664	0	1	1
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	293	160	453

- Dotación Efectiva año 2012 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



Grupos de Edad	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
24 años ó menos	21	9	30
25 - 34 años	78	22	100
35 - 44 años	65	38	103
45 - 54 años	99	52	151
55 - 59 años	18	21	39
60 - 64 años	10	11	21
65 y más años	2	7	9
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	293	160	453

b) Personal fuera de dotación año 2012, por tipo de contrato



Tipo de Contrato	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
Honorario	6	6	12
Suplente	12	7	19
Contrata Reemplazo	3	2	5
Jornal Transitorio	0	0	0
Código del Trabajo	0	0	0
Personal Adscrito	0	0	0
Vigilantes Privados	0	56	56
Becarios Servicios de Salud	0	0	0
TOTAL PERSONAL FUERA DE DOTACIÓN	21	71	92

