

**ACTA N°9/2023**  
**CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL DE LA CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA**  
**NACIONAL**

**LUGAR:** Sala Consejo CAPREDENA, Bulnes N°102, piso 2. Santiago.

**FECHA:** 16 de octubre de 2023.

**HORA:** 11:00 horas.

**ASISTENTES:**

1. Gerente General (S) y Secretario Ejecutivo, Sr. Claudio Castillo Castillo.
2. Jefa División de Operaciones (S), Sra. Alejandra Canales Aguilera.
3. Jefa División de Atención a Usuarios (S), Sra. Mariel Zamorano Ramirez.
4. Consejero, Sr. Adolfo Sandoval T.
5. Consejero, Sr. Carlos Fica C.
6. Consejero, Sr. Oscar Villegas D.
7. Consejero, Sr. Moisés Pinilla D.
8. Consejero, Sr. Ricardo Valenzuela B.
9. Consejero, Sr. Luis Felipe Contreras A.
10. Consejero, Sr. Carlos Contreras B.

**NO ASISTEN:**

1. Presidente Consejo, Sr. Gustavo Basso C.
2. Consejero, Sr. Enrique Slater E.
3. Consejero, Sr. Héctor Vicencio G.

## **TABLA SESIÓN N° 9:**

1. Aprobación Acta Sesión anterior (18 de agosto 2023).
2. Comentarios a Cuenta mensual Vicepresidente Ejecutivo (compromiso de incorporación de indicadores de gestión en trámite de desahucios y pensiones).
3. Trámites realizados para conocer situación Proyecto SIAC en Defensa.
4. Situación del estado de pagos de desahucios previstos para finalizar en octubre.
5. Informe Gerente General sobre reunión con DIPRES respecto de pago de bonos de reconocimiento.
6. Informe de Jefa División de Operaciones sobre efectos de la oportunidad del trámite en la AFP.
7. Informe sobre pertinencia de cartilla para pensionados.
8. Informe sobre resultado sobre Encuesta de Satisfacción.
9. Situación de Actas del Consejo Directivo solicitadas por el COSOC.
10. Varios.

## **DESARROLLO DE LA SESIÓN**

El Presidente (S) del COSOC, inicia la sesión a las 11.02 horas en la Sala de Consejo de la Casa Matriz de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (Capredena), excusando la ausencia del señor Presidente del COSOC señor Gustavo Basso C., por motivos de fuerza mayor, contándose con el quórum necesario para desarrollar la reunión.

El Presidente (S) le concede la palabra al Secretario Ejecutivo del Consejo, para que éste de lectura de la tabla y detalle el devenir de la sesión.

### **1. Aprobación del Acta de la sesión anterior.**

Se informa por parte del Secretario Ejecutivo del Consejo que el acta anterior N° 8 de fecha 18 de agosto fue enviada a los respectivos correos electrónicos. Posteriormente, el Presidente somete a votación el Acta N° 8, la cual es aprobada en forma unánime por los consejeros presentes.

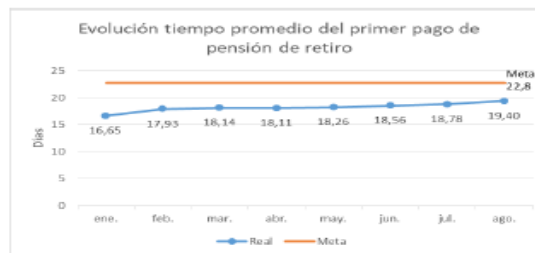
### **2. Comentarios a Cuenta mensual Vicepresidente Ejecutivo (compromiso de incorporación de indicadores de gestión en trámite de desahucios y pensiones).**

Señala el Secretario Ejecutivo que se ha dado cumplimiento al compromiso de agregar unas láminas al final de la Cuenta Mensual del Vicepresidente Ejecutivo de CAPREDENA donde se indiquen los tiempos de tramitación de desahucios y pensiones (se procede a visualizar la Cuenta del Vicepresidente Ejecutivo) y específicamente la pág. 20).

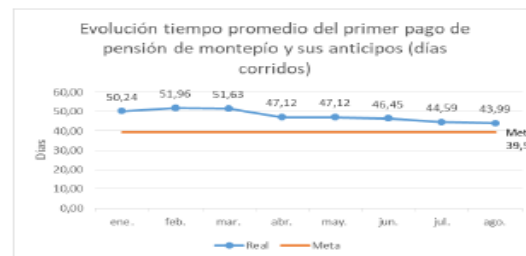
Se consulta por parte del Concejo COSOC, si la información que se muestra en la Cuenta del Vicepresidente Ejecutivo, corresponde a un proceso global de las acciones secuenciales que realizan todas las instituciones públicas involucradas en este tema de pago de desahucios y pensiones. Responde la Jefa de División de Operaciones (S), que solo corresponde a los procesos de Capredena.

**Resultado al mes de Agosto 2023 de los indicadores asociados al Primer Pago de Pensiones.**

|                                                              |                   |
|--------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Tiempo promedio del primer pago de pensión de retiro.</b> |                   |
| <b>Meta Anual</b>                                            | <b>22,8 días</b>  |
| <b>Cumplimiento efectivo a Agosto</b>                        | <b>19,40 Días</b> |



|                                                                                                                               |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos en el año t. (días corridos).</b> |                   |
| <b>Meta Anual</b>                                                                                                             | <b>39,5 días</b>  |
| <b>Cumplimiento efectivo a Agosto</b>                                                                                         | <b>43,99 días</b> |



### 3. Trámites realizados para conocer situación Proyecto SIAC en Defensa.

Se informa que, respecto al estado de trámites realizados para conocer situación Proyecto SIAC en Defensa.

El Secretario Ejecutivo informa que el Proyecto SIAC está radicado en la División de Asuntos Institucionales de la Subsecretaría de Defensa. Dicho Proyecto estaba a cargo de don Erick Layana y quien lo reemplaza actualmente es doña Francisca Oyarzún. Se indicó que aún está el proceso abierto y en curso. Por otro lado, se expone la intención de coordinar una reunión con doña Francisca Oyarzún.

Se solicita por parte del Consejo COSOC si existe la posibilidad de que puedan asistir a la reunión que se va a coordinar con Francisca Oyarzún. El Secretario Ejecutivo responde que se va a consultar dicha inquietud al señor Vicepresidente Ejecutivo de CAPREDENA.

### 4. Situación del estado de pagos de desahucios previstos para finalizar en octubre.

La Jefa de la División de Operaciones (S), Sra. Alejandra Canales Aguilera explica la información expuesta en una lámina denominada "Programación de Pagos de Desahucios Pendientes". Indica que de acuerdo con la exposición que los pagos de desahucios ingresados hasta el mes de agosto de 2023 se van a cancelar el 17 de noviembre y 15 de diciembre de 2023, ya que el presupuesto se va a entregando mes a mes por el Área de Finanzas y que son alrededor de tres mil millones de pesos para 166 casos.

Las solicitudes que llegaron a partir del mes de septiembre y octubre se tienen que distribuir entre el período de diciembre de 2023 hasta abril de 2024.

Se consulta por parte de los integrantes del Consejo COSOC, si la entrega de fondos o recursos de pago de desahucios es coordinada con la DIPRES. A lo anterior, se informa que el presupuesto fue entregado desde el principio de año, es decir, que dichos recursos dirigidos al pago de desahucios se solicitan de un año para otro. Y se está esperando respuesta por la solicitud de montos extraordinarios. Lo anterior depende de la ejecución presupuestaria.

Fuente
Paño
Dibujo
Estado

PROGRAMACION PAGOS DESAHUCIOS PENDIENTES

| MES DE PAGO DE DESAHUCIO | FECHA DE PAGO | Nº PAGO DESAHUCIO | MES INGRESO RESOLUCIÓN | \$ PAGO DESAHUCIO | \$ LIQUIDO A PAGAR |
|--------------------------|---------------|-------------------|------------------------|-------------------|--------------------|
| 11/2023                  | 17/11/2023    | 75                | 08/2023                | 5.557.522.700     | 5.557.522.700      |
| 12/2023                  | 15/12/2023    | 91                | 08/2023                | 3.125.821.090     | 3.125.821.090      |
|                          |               | 166               |                        | 6.683.344.487     | 6.683.344.487      |
| 12/2023                  | 15/12/2023    | 11                | 09/2023                | 346.883.948       | 346.883.948        |
| 01/2024                  | 19/01/2024    | 76                | 09/2023                | 3.513.640.080     | 3.484.266.084      |
| 02/2024                  | 16/02/2024    | 81                | 09/2023                | 3.700.620.576     | 3.670.385.256      |
| 03/2024                  | 15/03/2024    | 80                | 09/2023                | 3.494.442.511     | 3.494.442.511      |
| 04/2024                  | 12/04/2024    | 19                | 09/2023                | 845.952.212       | 810.331.488        |
|                          |               | 267               |                        | 11.901.513.327    | 11.806.339.287     |
| 04/2024                  | 12/04/2024    | 39                | 10/2023                | 1.524.647.653     | 1.494.169.493      |
|                          |               | 39                |                        | 1.524.447.655     | 1.494.169.493      |
| PENDIENTE                |               | 3                 |                        | 202.534.021       | 202.534.021        |
| Total general            |               | 475               |                        | 20.291.645.488    | 20.166.187.288     |

La señora Canales explica en relación al proceso de pago de pensiones, que las resoluciones que llegaron en el mes de agosto se pagarán en el mes de octubre de 2023, lo anterior referido al primer pago de pensiones.

Se consulta por parte de los integrantes del Consejo COSOC al personal de Capredena, lo siguiente: ¿La Contraloría todavía no tomado conocimiento relacionado a los ceses?, mediante el cual se responde por parte de la Jefa de Operaciones (S) que No y que su proceso de pago incluyendo lo que realiza Capredena corresponde a un estimado de 90 días.

Se informa que, al momento de gestionar los pagos de pensiones, estos, se realizan por orden de llegada.

Posteriormente se procede a mostrar en la lámina de la presentación el pago de desahucio – primer pago de pensión. Mediante el cual se expresa a continuación.

## RELACIÓN PAGO DESAHUCIOS-PRIMER PAGO PENSIÓN

|                      |            |            |            |            |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|
| 09/2023              | 16/02/2024 | 81         | 10/2023    | 21         |
| 09/2023              |            |            | 11/2023    | 27         |
| 09/2023              |            |            | 12/2023    | 0          |
| 09/2023              |            |            | FALTA CESE | 33         |
|                      |            | 81         |            | 81         |
| 09/2023              | 15/03/2024 | 80         | 10/2023    | 0          |
| 09/2023              | PENDIENTE  | 1          | 11/2023    | 24         |
| 09/2023              |            |            | 12/2023    | 1          |
| 09/2023              |            |            | FALTA CESE | 56         |
|                      |            | 81         |            | 81         |
| 10/2023              | 12/04/2024 | 58         | 10/2023    | 0          |
| 10/2023              |            |            | 11/2023    | 2          |
| 09/2023              |            |            | 12/2023    | 1          |
| 09/2023              | PENDIENTE  | 1          | FALTA CESE | 56         |
|                      |            | 59         |            | 59         |
| <b>Total general</b> |            | <b>475</b> | <b>0</b>   | <b>475</b> |

Consulta por parte de los integrantes de COSOC por qué se produce la falta de cese. La señora Canales indica que de acuerdo con su experiencia es por las Unidades de Personal de cada Rama. Asimismo, se indica que el cese no es un documento que presente errores, sino que los retrasos corresponden a las demoras que se producen al interior de cada Unidad de Personal de las Ramas.

Se complementa la información señalando que hay ocasiones en las cuales los antecedentes están en análisis en la Contraloría General de la República (CGR), y se detectan falta o errores en la documentación, por lo que el expediente se devuelve a la Unidad o Entidad que tiene a cargo los casos relacionado a los temas de Ceses o Pagos de Pensiones. Ello implica un retraso en la cancelación de dicho de pago, es decir, que para que se pueda gestionar el pago los documentos que se analizan por parte de la Contraloría tienen que estar completos y si errores, para que la CGR pueda tomar de razón. Sobre este caso se consulta si se tienen datos relacionados al margen de error que se tiene al momento de iniciar los procesos de tramitación de pago. Se indica que para llegar a determinar esos datos se tendría que tomar a cada Institución que intervienen en el proceso, es decir: cada Rama, CGR y la Subsecretaría del Ministerio de Defensa. Cabe hacer mención que CAPREDENA solo actúa como un ente pagador.

### 5. Informe Gerente General sobre reunión con DIPRES respecto de pago de Bonos de Reconocimiento.

El señor Gerente General (S) y Secretario Ejecutivo informa respecto del pago de los Bono de Reconocimiento que se han hecho las coordinaciones con la Dirección de Presupuestos (DIPRES). A principio de año se habían solicitado ocho mil noventa millones para el pago de bonos de reconocimiento y a fines de este mes (octubre), se van a solicitar siete mil millones adicionales, esto para complementar los 15 mil millones que se había presupuestado en el año.

Se consulta si existe una coordinación con las ramas de la Defensa Nacional respecto al presupuesto que se tienen considerado al momento de solicitar los fondos, para que concuerde con las cantidades de personas que se van a retiro.

Los señores consejeros sugieren calcular el estimado referente a todas las Ramas que se van a retiro. Se hace presente por la señora Jefa de la División de Operaciones que se hace una estimación de los recursos que se requieren para realizar los respectivos pagos y que corresponde a la DIPRES realizar las respectivas transferencias de los fondos que van siendo solicitados.

#### **5. Informe de Jefa División de Operaciones sobre efectos de la oportunidad del trámite en la AFP.**

La señora Jefa de la División de Operaciones expone acerca de la tramitación administrativa de los Bonos de Reconocimiento. Indica que la Ley N°18.458, establece en su Art 4°: *“El personal imponente de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional o de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile que se retire o se haya retirado de su respectiva Institución, Servicio, Organismo o Empresa, sin derecho a pensión de retiro, y se incorpore o se haya incorporado al Sistema Previsional establecido en el decreto ley N° 3.500, de 1980, tendrá derecho a un bono de reconocimiento, siempre que registre a lo menos doce cotizaciones mensuales en alguna institución de previsión en los cinco años anteriores a su cesación de servicio”*.

De esta forma el Bono de Reconocimiento es un documento valorado que se emite a solicitud de los interesados y corresponde a las cotizaciones registradas en CAPREDENA, incluyendo reconocimientos en otras cajas. Señala la señora Canales que la solicitud del bono puede efectuarse cuando el interesado lo estime conveniente, siempre que haya cesado los servicios sin derecho a pensión y se encuentre afiliado a una AFP.

En respuesta a una consulta la señora Canales expresa que, en conformidad con la legislación vigente, en el algoritmo de cálculo del Bono de Reconocimiento no se considera la UF. El cálculo de la emisión y liquidación del Bono de Reconocimiento, se efectúa con relación al Índice de Precios al consumidor (IPC) entre el mes de la afiliación al Sistema de AFP y el mes en que efectivamente se efectúa el pago.

Agrega que es importante señalar que se considera el IPC del mes del pago y el IPC del mes de cumplimiento de la causal de su liquidación, por lo que las sumas a pagar son actualizadas a la fecha de liquidación del bono, evitando así la pérdida de valor de los mismos.

El cálculo para su emisión considera el monto de sus últimas 12 rentas, los años de cotizaciones y su fecha de afiliación. (Ley 18458, art 4° letras a, b, c y d).

#### **6. Informe sobre pertinencia de cartilla para pensionados.**

La Jefa de la División de Atención a Usuarios señora Mariel Zamorano señala que a raíz de una solicitud recibida de parte del señor Presidente del COSOC se han recogido las recomendaciones recibidas y está construyendo una “Cartilla” donde se indiquen todos los beneficios disponibles para los afiliados a CAPREDENA y se detallen los trámites existentes. Dicha “Cartilla” se encuentra en construcción y se ha solicitado la colaboración del Área de Comunicaciones para establecer un banner donde estén todos los servicios y tramites disponibles.

Agrega la señora Zamorano que se estima que para la próxima sesión del COSOC dicha “Cartilla” debería estar terminada para exponerla en esa instancia.

#### **7. Informe sobre resultado sobre Encuesta de Satisfacción.**

La señora Mariel Zamorano expone los resultados de la Encuesta de Satisfacción, realizada durante los meses de agosto y septiembre de 2022.

Indica que se tomó una muestra de 1825 casos totales, teniendo un margen de error de 2,3% y con un 95% nivel de confianza. Esta encuesta fue realizada por la empresa Activa Research y consideró a otros servicios públicos como el IPS, Fonasa, entre otros. Agrega que se aplicó un único formato de encuesta a todos los servicios, por lo que le permitió comparar los resultados.

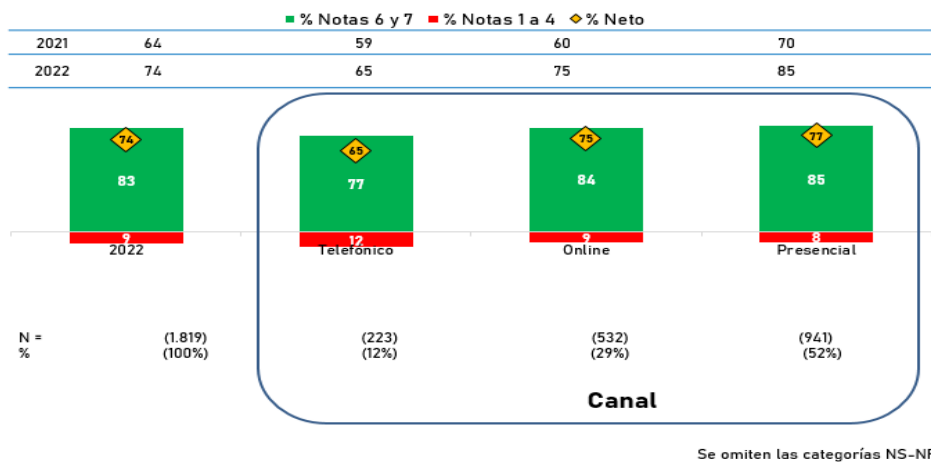
Objetivo de la encuesta: Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios. Se trataba de medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido, según los diferentes productos y canales de atención (se encuentra involucrado los trámites de reserva de hora, consultas previsionales, personas que solicitan certificados, pago de beneficios, entre otros).

La medición se concentra en el viaje de usuario, es decir, en interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuaria/a. Este viaje es para todos aquellos/as usuarios/as que hubiesen vivido la experiencia con la institución (el “viaje”) de principio a fin.

Se expone un análisis estadístico de la referida encuesta:

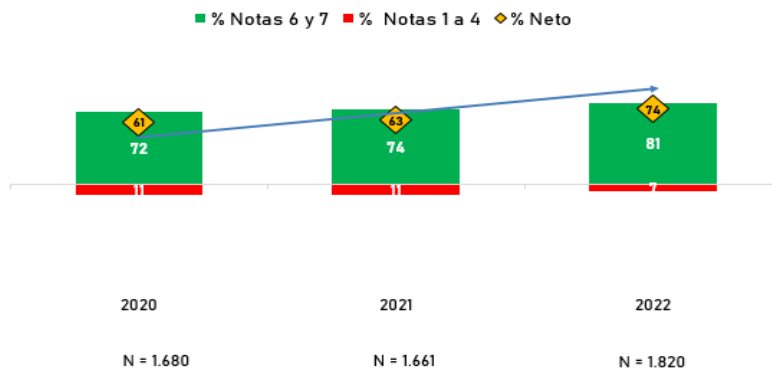


## SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA POR CANAL

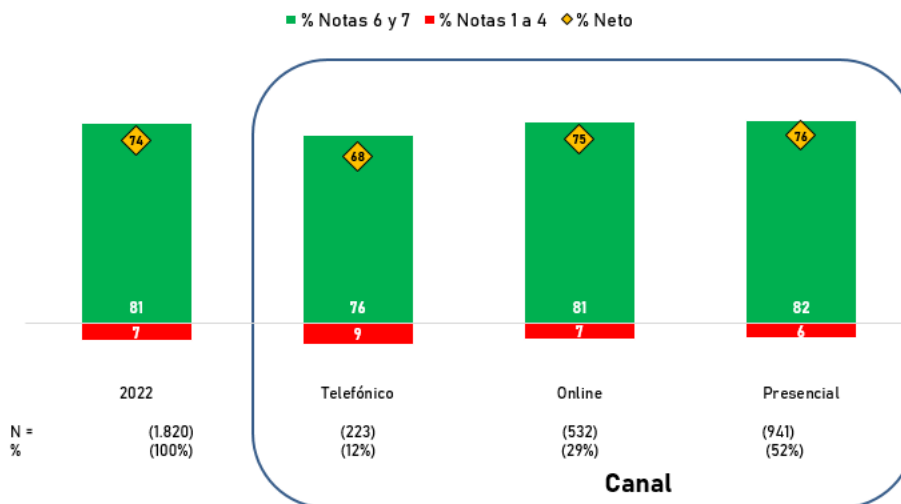


## SATISFACCIÓN GENERAL CON CAPREDENA AÑO 2022

En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

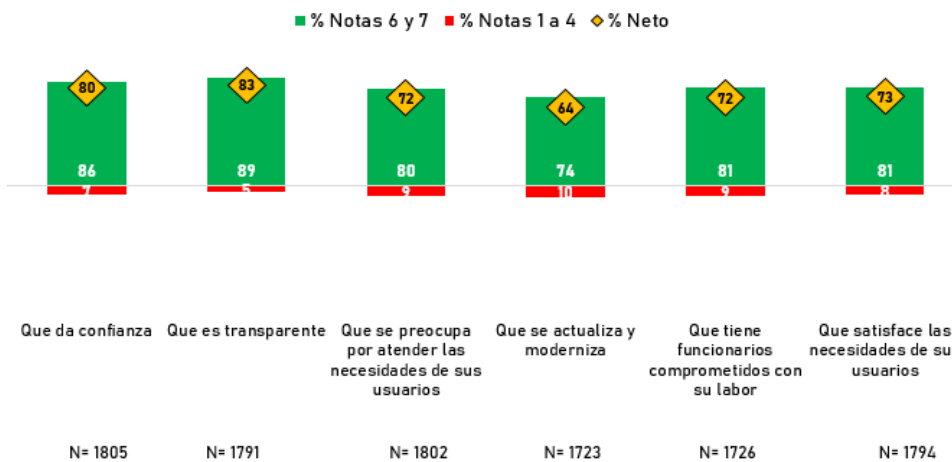


## SATISFACCIÓN GENERAL POR CANAL



## IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

Ahora pensando en la institución en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?



Se omiten las categorías NS-NR

## COMPARACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES



Se identifica a CAPREDENA en segundo lugar de acuerdo a la comparativa.

De acuerdo con lo señalado, la señora Zamorano expone las siguientes conclusiones:

- Se debe potenciar la imagen que la institución proyecta, puesto que esta es la segunda dimensión más relevante dentro de la medición. Para este caso, se recomienda un refuerzo general en las seis variables medidas, pero especial énfasis en la actualización y modernización de la institución.
- Se ve un incremento sostenido en la satisfacción en los últimos años, esto está dado básicamente por las constantes mejoras en los modelos de atención, capacitación y compromiso de los/as funcionarios/as.
- Somos una de las instituciones mejor valoradas en Satisfacción por parte de los/as usuarios/as.
- Debemos seguir efectuando mejoras al modelo de atención con el fin de seguir mejorando nuestros indicadores de satisfacción y resolutive, aplicando cambios en los canales de contacto tanto presenciales como digitales y así dar respuestas inmediatas a todos/as nuestros/as usuarios/as de manera oportuna y cercana, haciendo que su experiencia usuaria sea la mejor.
- Debemos seguir mejorando los tiempos de respuesta excesivos para consultas y trámites.
- Incorporación en Planificación Estratégica compromiso asociado a Optimización de plazos de atención con un horizonte de trabajo de 3 años.

- g) Para el caso de respuestas entregadas deficientes en calidad y oportunidad, se ha establecido un Convenio de Desempeño Colectivo “Mejorar la Calidad de las Respuestas” (Protocolo de respuestas). Y Sensibilizar sobre la importancia de la empatía, uno de los valores fundamentales al momento de atender a los usuarios.
- h) Para las situaciones de falta conocimiento acerca de algunos productos y decisiones de la Caja, que generan insatisfacción, se deben generar acciones de difusión para informar a los usuarios sobre productos de CAPREDENA e implementar un plan de acercamiento activo a los usuarios.
- i) Se deben modernizar los protocolos y los canales de atención: Uso de tecnologías para la realización de nuevos trámites (APP), Acceso a Tótem Registro Civil para obtención de clave única y certificados, Zona Pet Friendly para atención de usuarios con mascotas.

De lo anterior, se indica por la Jefa de Atención de Usuario que hay en curso una nueva encuesta de satisfacción cuyos resultados se conocerán en diciembre del presente 2023. Se está aplicando a 1100 usuarios, lo anterior, por recomendación de organismos externo de la DIPRES, por lo que se identifica una baja en las muestras en casi todos los servicios.

Se sugiere por parte de los integrantes de COSOC al personal de la CAPREDENA establecer una reunión con los representantes de COSOC con el motivo de ayudar a promover a contestar dicha encuesta. Ya que, existen ocasiones, que los usuarios de CAPREDENA evitan contestar encuestas porque les quita su tiempo, es decir, que no le dan la importancia que corresponde.

Se informa los porcentajes y edades de las personas que contestaron la encuesta de satisfacción:

- 60% que contestaron la encuesta tiene más de 60 años.
- 28% entre 46 y 59 años.
- 6% entre 36 y 45.
- 5% entre 18 y 35 años.

Se informa que se están llevando a cabo la elaboración de un Plan Estratégico, liderado el Vicepresidente Ejecutivo, con el objeto de llegar de mejor forma y en todos los ámbitos de acción a nuestros usuarias y usuarios, haciendo especial énfasis en los canales de atención e implementación de nuevos sistemas tecnológicos. Para los anterior, la señora Jefa de Atención de Usuario solicita se puedan hacer las comunicaciones a través de los centros a actualizar los datos de los usuarios de CAPREDENA.

Por último, ante consultas planteadas por integrantes del COSOC se informa que cualquier pensionado puede solicitar por medio de los canales dispuestos que nuevamente se le envíe a su domicilio las liquidaciones de pensiones en papel.

## **8. Situación de Actas del Consejo Directivo solicitadas por el COSOC.**

Se informa que para mayor accesibilidad sobre las actas de COSOC, se va a trabajar sobre una segunda nube y en esa nube se va a subir la información de las actas y otro tipo de información de COSOC. Se va a trabajar en ese proyecto. Y para la información más privada se pretende entregar a cada integrante de COSOC un Usuario con su respectiva clave.

## 9. Varios.

No se expresa tema en particular.

Se toma lista por parte del Secretario Ejecutivo y se cierra Sesión.