



ACTA DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL DE LA CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL N° 10/2021

LUGAR : Vía Zoom.
DÍA : 27 de julio 2021.
HORA : 11:00 hrs.
SESIÓN : Ordinaria
DIRIGE : Presidente del Consejo de la Sociedad Civil, Sr. Gustavo Basso C.

PARTICIPAN: Gerente General (S), Patricio Méndez L.
Jefa División de Operaciones, Pilar Toncio A.
Jefa Departamento de Canales de Servicio, Mariel Zamorano R.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Moisés Pinilla D.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Luis Felipe Contreras A.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Carlos Traub G.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Oscar Villegas D.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Adolfo Sandoval T.

NO PARTICIPAN: Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Jaime Bravo J.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Luis Villalon M.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Héctor Ortega L.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Carlos Fica C.



DESARROLLO DE LA SESIÓN

En nombre de Dios y de la Patria el Presidente del Cosoc da inicio la sesión a las 11:03hrs de forma telemática, a través de la plataforma Zoom, debido al Estado de Excepción Constitucional instaurado en el país como consecuencia de la pandemia provocada por el Covid-19.

La sesión es presidida por el Sr. Gustavo Basso Cancino en su calidad de Presidente del Consejo.

El Presidente del Consejo le otorga la palabra al Secretario Ejecutivo, para que de lectura a la tabla de la sesión.

La tabla es la siguiente:

1. Aprobación del Acta N° 9.
2. Presentación de Adolfo Sandoval como integrante del Cosoc.
3. Exposición de Jaime Alarcón - Jefe de Asuntos Institucionales del Ministerio de Defensa.
4. Exposición de Arturo Vergara - Jefe de la División de Planificación y Desarrollo.
5. Exposición de Marcelo Díaz - Jefe División Jurídica.
6. Varios.

El Presidente Sr. Basso menciona que el Acta N° 9 le pareció un acta extraordinariamente completa y muy útil por su completitud de todo el proceso que ha llevado adelante el Cosoc, pues, además, sirve como referencia de actividades que se pueden emprender a futuro con la Caja.

A su vez, menciona que en el acta figura como pendiente el envío de una carta dirigida al Ministro de Defensa Nacional con el fin de expresarle la inquietud del Cosoc respecto al no nombramiento de un Vicepresidente Ejecutivo de carácter permanente para la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, cuestión que fue subsanada con la remisión de la carta.

El consejero Sr. Pinilla solicita la palabra para mencionar respecto del Acta N° 9 que es muy importante, ya que si alguien quiere hacer una revisión del trabajo histórico



qué ha hecho el Cosoc en este periodo, está muy bien descrito en el documento que se está comentando.

Se pasa al siguiente punto de la tabla que es la presentación del consejero Sr. Adolfo Sandoval de Confar en concordancia con lo establecido en la Resolución Exenta N° 603 de Capredena -Reglamento del Consejo de la Sociedad Civil- Artículo 8, numeral 3.

Antes de cederle la palabra al consejero Sr. Sandoval, el Presidente del Consejo menciona que es de fundamental importancia la presencia de Confar en esta instancia, ya que es la organización de pensionados de las Fuerzas Armadas que tiene más miembros a nivel nacional y, en consecuencia, es la más grande. Así, tanto para el espíritu que quiere encarnar el Consejo y para los fines que tiene el Plan Fraternidad es fundamental su presencia.

El Presidentecede de la palabra al consejero Sr Adolfo Sandoval.

El consejero Sr. Sandoval inicia su intervención agradeciendo al Presidente y a los demás consejeros la recepción que le han dado. Agrega que se siente honrado de pertenecer al Consejo de la Sociedad Civil de Capredena. Comenta que lleva 20 años afiliado a Confar y por diversos motivos actualmente está ocupando la presidencia.

Es taxativo en mencionar que su cargo en la presidencia de Confar será hasta fines del año en curso -cuestión que le había comentado de forma previa al Presidente del Consejo- pues debe subsanar cuestiones de carácter administrativo en la organización. Explica que esto se dio debido a que el Tribunal Electoral Regional dictaminó que la directiva que había sido electa no podía asumir la dirección de la organización y, en consecuencia, se resolvió que asumiera la directiva anterior con el fin de subsanar los problemas administrativos existentes. Finaliza mencionando que está completamente comprometido con la labor que le toca asumir como consejero y está dispuesta a ser el mayor de los aportes en el tiempo que detente el cargo.

El Presidente toma la palabra para darle nuevamente la bienvenida al consejero Sr. Sandoval y le reitera la importancia de que Confar este representada en el Consejo.





Se integra a la sesión el consejero Sr. Carlos Traub a las 11:11 hrs mencionando que tuvo un problema que le impidió conectarse a la hora requerida.

Se pasa al siguiente punto de la tabla que es la exposición del Sr. Jaime Alarcón, Jefe de la División de Asuntos Institucionales del Ministerio de Defensa Nacional.

El presidente del Consejo toma la palabra para hacer una breve introducción sobre el contexto en el que se configure la solicitud de la necesidad de contar con una exposición el señor Jaime Alarcón. Inicia señalando que al ser miembros del primer Cosoc de Capredena -cuestión que menciona válida también para las exposiciones venideras- han ido surgiendo dudas en el transcurso de las sesiones respecto de ciertos procedimientos y acciones vinculadas tanto al quehacer de la Caja, como al mundo de los pensionados y montepiadas. Señala que una de las dudas más recurrentes que les mencionan los miembros de las distintas organizaciones de pensionados de las Fuerzas Armadas a los integrantes del Consejo, gira en torno al tiempo que transcurre entre el instante en que una persona pasa a retiro en su respectiva institución y el momento en que se materializa el pago de la primera pensión. En consecuencia, con el fin de que se pueda explicar dicho proceso de manera acabada, es la razón fundamental por la cual se solicitó que se pudiese generar la presente instancia.

El Presidente cede la palabra al Sr. Jaime Alarcón.

El Sr. Jaime Alarcón comienza su intervención señalando que ésta será de carácter oral y, además, estará justamente centrada en lo expresado por el Presidente del Consejo Sr. Gustavo Basso. Insta a los consejeros a que hagan las preguntas que sean necesarias con el fin de que los detalles de los cuales tengan dudas sean cubiertos con la mayor acuciosidad.

El Sr. Alarcón inicia su presentación señalando que, como ya ha sido mencionado, él es el Jefe de la División de Asuntos Institucionales del Ministerio de Defensa Nacional, división que depende de la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas (SS.FF.AA). Señala que dicha Subsecretaría nace hace 10 años producto de la promulgación de la Ley N° 20.424, pues ella estableció la fusión de las tres Subsecretarías anteriores de Guerra, Marina y Aviación. Así, la reestructuración que se hizo del Ministerio de Defensa Nacional tuvo como resultado que actualmente





opere con dos subsecretarías: la Subsecretaría de Defensa y la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas.

La División de Asuntos Institucionales dependiente de la SS.FF.AA, tal como se hacía mención anteriormente, tiene como misión atender todos los aspectos que tienen relación con el normal desenvolvimiento administrativo de las Fuerzas Armadas y de los organismos que se vinculan con la Subsecretaría tales como: DGAC, DGMN, Defensa Civil y con ciertas personas que aún mantienen como vínculo contractual el DFL 1. Así, la división está compuesta por tres departamentos:

1. Departamento de Políticas Institucionales: tiene como misión generar vínculos con el resto de la administración del Estado, es decir, de generar vínculos para poder conocer y participar de las distintas instancias en que es necesario que el sector defensa está incluido. Ejemplo de ello es la relación con el Ministerio del Medioambiente, Energía, Relaciones Exteriores o el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género en las ocasiones que amerita.

2. Departamento de Gestión Institucional: tiene como misión vincularse con todos los aspectos que tienen relación con la carrera militar, es decir, con la carrera funcionaria. En dicho sentido, es en este departamento donde se generan los decretos de ascenso, los nombramientos, las comisiones de servicio al extranjero, antecedentes que se relacionan con el servicio militar obligatorio y con las Comisiones Especiales de Acreditación que tiene por objeto recibir los reclamos y/o problemas que presenta el contingente armado y las causales para obtener el dispense de prestar servicio militar. En otros términos, es el departamento encargado de generar los decretos y resoluciones.

3. Departamento de Previsión Social: tiene como misión encargarse de elaborar los cálculos para las futuras pensiones que van a ser otorgadas a los miembros e integrantes de las instituciones de la defensa y organismos asociados que, por cierto, cumplan con los requisitos para obtener la pensión de retiro, o sea, haber cumplido 20 o más años de servicio. A su vez, se realizan estudios sobre el pago de pensiones, no solamente del pago de la primera pensión, sino también de las pensiones de reliquidación de personas que vuelven a ser empleadas por instituciones de las Fuerzas Armadas y también sobre las pensiones de montepío. Agregado a lo





anterior, se realiza toda la gama de actos administrativos que conllevan las asignaciones familiares y las suspensiones por cambios de sistemas previsionales.

El Sr. Alarcón señala que la división que le toca dirigir tiene un importante rol en el orden administrativo. Además, añade que anualmente -en años normales- se generan más de 30.000 documentos en el ámbito de la previsión y más de 12.000 documentos en el ámbito de gestión institucional. Así, estos documentos son fundamentalmente decretos y resoluciones en el ámbito de la previsión y la gestión institucional y, más precisamente, pensiones de retiro, pensiones de montepío, reliquidaciones. Dentro de esta familia, por cierto, se incluyen las pensiones de inutilidad de segunda clase que reciben las personas que, por algún motivo, tienen enfermedades invalidantes de carácter permanente y son debidamente evaluadas por las comisiones de sanidad de las instituciones de las Fuerzas Armadas.

El Sr. Alarcón continúa su exposición señalando que procederá su exposición dando respuesta a la consulta efectuada por el Presidente del Consejo, Sr. Gustavo Basso, respecto a los tiempos de demora entre la presentación del expediente de retiro y el pago de la primera pensión. En dicho sentido, menciona que la ley establece un plazo de 90 días hábiles para el total del proceso.

El proceso es el siguiente:

1. Se inicia en la institución que genera el expediente de retiro (lugar donde se desempeñaba la personas).
2. La documentación se envía a la SS.FF.AA para que se realicen los cálculos de pago en concordancia con los antecedentes remitidos en tal expediente. Señala que se han generado mejores conexiones con las instituciones, se han elaborado listas de chequeo con el fin de reducir al máximo los tiempos que median entre que la persona deja de pertenecer a su respectiva institución y pasa a recibir su pensión por parte de Capredena.
3. Posteriormente la SS.FF.AA remite los antecedentes a la Contraloría General de la República (CGR) para su revisión y toma de razón, o sea, para que haga un control de la legalidad de acto administrativo sobre la base de las normas jurídicas,





fundamentalmente en el DFL 1 de 1968 que regula las reglas previsionales de las FF.AA, para determinar el cálculo de la pensión.

Destaca que como meta de gestión la división de asuntos institucionales ha establecido que los antecedentes deben remitirse a la CGR en un plazo no mayor a 30 días. Sin embargo, señala que existen oportunidades en que hay inconsistencias en los datos entregados por las instituciones de las Fuerzas Armadas y ello provoca que se deban devolver dichos antecedentes o se soliciten aclaraciones vía electrónica y/o telefónica para su rectificación. Menciona que estas rectificaciones se solicitan fundamentalmente por la existencia de errores de índole técnico, como son fechas o tiempos de servicios no ajustados.

A modo recordatorio señala que los retiros se producen por lista anual de retiro, mecanismo bajo el cual se evalúa a cada uno de los integrantes para mantener la estructura piramidal de las instituciones. Bajo este marco es que se hacen los estudios técnicos por parte de las instituciones para poder determinar cuántas personas son las que deben dejar la institución anualmente. Ese proceso está también determinado y normado en el DFL 1 de 1968. Aproximadamente en el mes de septiembre de cada año es que estas listas están ya determinadas.

Así, además del tiempo que toman las instituciones de las Fuerzas Armadas para generar el expediente de retiro, otro de los tiempos importantes en el proceso es el que media entre el trámite que hace la CGR hasta que llega la documentación definitiva a Capredena. Es en esta parte del proceso donde eventualmente se producen las mayores demoras. Se debe tomar en cuenta que el último año y medio, producto de la pandemia, se ha tenido que trabajar de una forma distinta a la habitual en la totalidad de la administración pública. Sin embargo, para salvaguardar el correcto funcionamiento el proceso de pago de pensión es que la SS.FF.AA ha trabajado en base a turnos para mantener un flujo constante de funcionamiento.

Con todo, el Sr. Alarcón señala que prácticamente el 90% de las veces el trámite de pago de la primera pensión se realiza dentro de los 90 días hábiles que establece la ley. Lógicamente hay casos que exceden los tiempos normados, pero constituyen una minoría. En dicho sentido, señala que los casos que exceden los tiempos son una minoría, pues la ley asegura que, en un plazo de 90 días hábiles, cuando la persona deja de recibir su remuneración, se le pagará la pensión correspondiente a





través de Capredena. Ello puede ocurrir antes del periodo señalado, siempre y cuando el proceso del trámite desde el flujo Institución, SS.FF.AA, CGR y Capredena demore menos 90 días hábiles. Ahora bien, como el cese del pago de remuneración se va a producir de forma indeclinable en el plazo de 90 días hábiles es que la responsabilidad de las instituciones de las Fuerzas Armadas y de la SS.FF.AA es fundamental para que no se produzca ningún tipo de retraso en el proceso, a no ser que este se ocasione en la CGR.

El Sr. Alarcón continua su exposición mencionando que el pago de desahucios, uno de los beneficios previsionales establecidos en el DFL 1 de 1968 (que se genera multiplicando los años de servicios por el sueldo imponible), efectivamente ha tenido periodos en que su pago ha sufrido diferencias importantes en términos de tiempo respecto del pago de la primera pensión. La razón por la cual se ha producido un retraso en los pagos del desahucio es porque el monto que recauda Capredena para el pago de los desahucios y la pensión de retiro no alcanza a cubrir los montos consignados. Así, se hace necesario que se reciban aportes desde el Ministerio de Hacienda, a través de Dipres, para poder formular los pagos en un tiempo prudente, que generalmente no excede los 3 meses y medio después del pago de la primera pensión.

Sin embargo, por razones de recortes presupuestarios el Ministerio de Hacienda no siempre ha entregado los montos que se requieren para cubrir el fondo y en algunos casos han existido periodos de incluso 18 meses en que el desahucio no se ha pagado después de que la persona ha entrado a retiro. Señala que evidentemente entiende que esto sea molesto para gran parte de los usuarios, pues tienen esos dineros destinados a diversas actividades, sin embargo, es una cuestión que puntualmente depende más bien de Hacienda. No obstante, agrega que este año el suplemento ya fue consignado por parte del Ministerio de Hacienda y, por tanto, está el fondo disponible para efectuar los pagos. Recuerda que el pago del desahucio es una materia que depende directamente de Capredena, ya que el rol de la SS.FF.AA es entregar los insumos para que ésta haga el cálculo.

El Sr. Alarcón menciona que ese es el contexto general que se ha venido dando el último tiempo tanto para el pago de desahucios, como para el pago de la primera pensión. Señala que hay conciencia en que la CGR es la institución que se ha



extendido en mayor tiempo en la revisión de su control de legalidad para generar la toma de razón. Además, menciona que debido al contexto de la pandemia la CGR no está recibiendo documentación física y, por tanto, todos los antecedentes deben escanearse y remitirse digitalmente, cuestión que ha ocasionado algunos problemas de índole técnico debido al peso de los documentos y a que los funcionarios de la CGR se encuentran con trabajo remoto. A pesar de ello, menciona que cada una de las instituciones involucradas en el proceso ha hecho el máximo su esfuerzo para adaptarse a la realidad que ha presentado la pandemia y, así, cumplir con las responsabilidades que les corresponde en el pago de la primera pensión y los desahucios correspondientes.

El Sr. Alarcón finaliza comentando que ese es el marco general de funcionamiento del sistema, donde interactúan fundamentalmente las instituciones que ha mencionado, es decir, instituciones de las Fuerzas Armadas, la Subsecretaría y la Contraloría.

El Sr. Alarcón menciona que está disponible para la recepción de preguntas por parte del Consejo.

El Presidente del Consejo comienza agradeciendo la exposición del señor Alarcón y mencionándole que le realizará algunas preguntas:

1. ¿La SS.FF.AA cuenta con un procedimiento estandarizado en el que tienen que trabajar las instituciones para la presentación de los expedientes?

El Sr. Alarcón responde de forma afirmativa, señalando que efectivamente se han creado instrumentos con el fin de reducir al mínimo las posibilidades de cometer errores en el proceso entre instituciones de las FF.AA y la SS.FF.AA.

2. ¿ Consulta si el periodo de 90 días hábiles es sólo respecto del trámite entre institución y Subsecretaría o es respecto del proceso completo?

El Sr. Alarcón responde inmediatamente que es el proceso completo el que dura 90 días hábiles. Comenta que la ley menciona que el periodo es de 90 días, sin embargo, existe un dictamen de La Contraloría que aclara que el periodo es de 90 días hábiles y, en consecuencia, el proceso dura aproximadamente cuatro meses y medio.



El Presidente consulta si esos 90 días hábiles se cuentan desde que el expediente se remite desde la institución respectiva hasta que llega tramitado a Capredena para el correspondiente pago.

El Sr. Alarcón responde de forma afirmativa.

El Presidente del Consejo comenta que continuará con las preguntas que tenía pendientes.

3. El expediente de retiro se formula a partir de petición del requirente. Sin embargo ¿Qué pasa si por errores administrativos u otra situación que genere retrasos en el pago de la primera pensión, siente que está afectado su patrimonio? ¿Puede en estos casos específicos el requirente, sintiendo afectado su patrimonio, iniciar una acción legal contra el Estado?

El Sr. Alarcón solicita que, dado que la respuesta es de carácter jurídica, sea respondida por el Jefe de la División Jurídica (S) de Capredena, Sr. Marcelo Díaz.

El Sr. Díaz inició su intervención señalando que la ley establece un plazo de 90 días para la emisión del denominado cese de sueldo en actividad. En dicho sentido, a partir de esta norma, la Contraloría ha señalado que, en ese plazo, contado en días hábiles, deben actuar coordinadamente las instituciones de las Fuerzas Armadas, la SS.FF.AA y Capredena para comenzar el pago de la pensión dentro del periodo mencionado. Ahora bien, hay ciertos casos que, como se ha mencionado con anterioridad, ese plazo de 90 días no se cumple producto de inconsistencias de información producto de situaciones especiales como: lagunas previsionales, no reconocimiento de cotizaciones en Capredena (entendiendo el mínimo de 20 años de servicio para obtener el beneficio jubilatorio), debido a lo cual hay que generar una verificación con la institución empleadora y con ello dar lugar a un certificado de imposiciones, el cual da cuenta del efectivo cumplimiento de los tiempos para entrar a retiro y el entero de las imposiciones previsionales.

El Sr. Díaz continúa su exposición señalando que estos casos constituyen una minoría, pero al generar una ampliación en los plazos de tramitación pueden producir que algunas personas quedan desprovistas de ingresos durante un plazo superior al estipulado en la norma. Así, se ha producido la situación que, por la vía del recurso





de protección, algunos ex funcionarios de servicio activo, a los cuales se le ha producido un retraso en el pago de sus beneficios jubilatorios, han recorrido la Corte de Apelaciones solicitando que se haga respetar el imperio del derecho para efectos de hacer cumplir los plazos establecidos en la norma. Ahora bien, señala que al hacer el análisis de los antecedentes la Corte de Apelaciones siempre va a ponderar los elementos que se tienen en vista para la extensión del plazo. Así, si la demora obedece a una inoperancia administrativa, el criterio ha sido acoger los recursos de protección y ordenar que se actúe con celeridad para dar cumplimiento al pago de la pensión. Por otra parte, existen otros casos en los que se ha llegado a la conclusión de que no hay responsabilidad ni de las instituciones de las Fuerzas Armadas, la Subsecretaría y/o de Capredena, pues los retrasos se han producido por situaciones imprevistas y, en consecuencia, los recursos han sido rechazados, pues los retrasos se han dado por situaciones ajenas a la responsabilidad de los entes involucrados en el proceso.

El Sr. Díaz continúa su exposición señalando que siendo específicamente la consulta vinculada a un eventual perjuicio económico que originaría el retraso en el pago de la pensión, La Contraloría ha señalado que los órganos del Estado deben actuar de manera coordinada y sujetándose al principio de legalidad. Así, si eventualmente se detectara que no se está cumpliendo con ello y hay un perjuicio para el pensionado por una negligencia inexcusable en la tramitación de los beneficios, podría eventualmente ser procedente una reparación respecto del pensionado. Sin embargo, si ello se diera ese sería un caso extremadamente aislado, donde claramente debería comprobarse una negligencia inexcusable de parte de los actores involucrados para que tuviera lugar esta indemnización. Con todo, reitera que la gran mayoría de los casos, tal como se ha señalado con antelación, son procesados en los tiempos que establece la norma y, por tanto, los casos tramitados fuera del plazo constituyen una minoría excepcional que se deben a circunstancias específicas donde la situación previsional y, fundamentalmente, los periodos de cotización presentan algunas dificultades. Finaliza mencionando que una eventual indemnización por perjuicio patrimonial sería extraordinariamente excepcional, pues tendría que demostrarse que las instituciones han actuado de manera poco diligente, opinión que eventualmente podría tener alguien que estuviera fuera del proceso,





pero que se dan por las situaciones como las antes descritas y no por la inoperancia de las instituciones involucradas.

El Sr. Díaz agrega un comentario respecto al pago de los desahucios, pues explica que el retraso en su pago no se da por un tema de competencia de las instituciones (la SS.FF.AA y Capredena), sino que se debe a un tema de disponibilidad presupuestaria, ya que el pago de desahucios presupone una disponibilidad presupuestaria para poder pagar el beneficio, sin embargo, debido a la cuantía del monto, pues el desahucio equivale a un mes por cada año de servicio que haya completado el funcionario. El beneficio es pagado por parte de Capredena, cuestión que queda plasmada en el acto administrativo que genera el beneficio. Sin embargo, cómo se mencionaba, por circunstancias ajenas no siempre se paga en plazos razonables.

Ahora bien, el Sr. Díaz señala que la ley no establece un plazo para el pago del desahucio, como sí lo hace respecto del pago de la pensión, y se ha llegado a pagar 18 meses después de la emisión de la respectiva resolución, cuestión que responde exclusivamente a que no se cuenta con la disponibilidad presupuestaria para realizar su pago. Debe recordar que el pago de los desahucios se realiza con cargo a las impositores que ingresan al Fondo de Desahucios que no alcanzan a financiar la totalidad de los desahucios que se otorgan durante el año. Esta situación genera que Capredena deba solicitar un aporte extraordinario a la Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda entidad que regularmente las otorga, sin embargo, durante el periodo de pandemia se han visto retrasadas porque el foco ha estado puesto en la satisfacción de las necesidades originadas debido a los requerimientos sanitarios y sociales del periodo actual de COVID-19.

El Presidente le cede la palabra al consejero Sr. Moisés Pinilla.

El Sr. Pinilla menciona que quiere resolver algunas dudas en base al organigrama de la SS.FF.AA, pues en su caso personal es secretario de un círculo de personal en retiro que cuenta con 1.500 socios y trata de ser lo más simple al resolver las dudas que los socios le plantean respecto de sus pensiones.

El Sr. Pinilla comparte de manera remota el organigrama de la SS.FF.AA.





El Sr. Pinilla comenta que, según él entendió, la repartición o institución donde el funcionario se desempeña -sea Armada, Fuerza Aérea o Ejército- es la que envía la documentación a la Subsecretaría y, en ese intertanto, debieran contarse los 90 días al momento en que se va a Capredena.

El Sr. Alarcón reitera que el procedimiento es el siguiente: la institución -sea Armada, Fuerza Aérea o Ejército- envían la documentación a la SS.FF.AA con los antecedentes que se configuran en ese expediente. Ello se hace mediante un procedimiento estandarizado, pues la Subsecretaría hace entrega de una lista de chequeo qué dice cuáles son los elementos necesarios para constituir el expediente y, así, se incluyen antecedentes como la minuta de servicio, el último certificado de remuneraciones y el certificado de imposiciones, pues son los que hacen posible generar el cálculo del beneficio previsional.

Así, reitera el Sr. Alarcón, el procedimiento parte en las instituciones de las Fuerzas Armadas que son quienes envían el expediente para que la Subsecretaría haga el cálculo de pensión respectiva. Una vez el cálculo está efectuado por parte de la SS.FF.AA y está firmada la resolución respectiva, se hace remisión de los antecedentes a la Contraloría. Señala que una vez han llegado los antecedentes a la Contraloría es donde el proceso puede tomar más tiempo, pues se demoran desde los 40 días hasta incluso meses. En consecuencia, es el lugar donde se produce la mayor dificultad. Ahora bien, reitera que ello no es la generalidad, sino más bien son casos aislados. Además, agrega que debe comprenderse que la CGR cruza muchos datos con otras instituciones con el fin de hacer un proceso acucioso donde efectivamente se cumpla con todos los criterios de legalidad. Una vez efectúa la revisión de los antecedentes por parte de la CGR, estos son devueltos a la Subsecretaría y, en un plazo no superior a 48 horas, la Subsecretaría envía la resolución a Capredena para el pago de la pensión.

El consejero Sr. Pinilla consulta que, según él lo entiende, Capredena tiene dependencia administrativa del Ministerio de Defensa y una dependencia presupuestaria del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

El Sr. Alarcón responde que es efectiva la información que comenta el Sr. Pinilla.





El Sr. Pinilla continúa su consulta mencionando si dentro de las organizaciones que tienen derecho a pensión por Capredena se encuentran Famae, Digeder y Asmar.

El Sr. Alarcón responde que, tal como lo señaló con antelación, las pensiones que transmita la Subsecretaría además de tramitar las pensiones para las ramas de las Fuerzas Armadas, también se tramitan a organismos que se vinculan con el sector defensa. Remarca que Digeder tiene otro nombre en la actualidad. Sin embargo, menciona que aun así sale nombrado, pues en esas entidades con leyes especiales, aún hay funcionarios afectos al Estatuto de Personal de las Fuerzas Armadas.

A su vez, el Sr. Alarcón señala que en entidades como Famae, Asmar o Enaer también existen personas afectas al Decreto Ley N° 3.500, o sea, personas que cotizan a través del sistema de Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

El Sr. Pinilla comenta que se ha hecho mención en reiteradas ocasiones a la pensión de retiro, sin embargo, consulta cuál es el plazo que se tiene para el pago de la pensión de montepío.

El Sr. Alarcón menciona que, si bien es cierto ello no está delimitado en un plazo de 90 días como la pensión de retiro, se aplica el mismo criterio y, por tanto, se busca no hacer distinción. La práctica habitual es que se traten con la máxima celeridad debido a la naturaleza especial del beneficio previsional, pues es el viudo o viuda que queda sin parte del sustento que ha tenido. Sin embargo, recuerda que su tramitación también debe pasar por la toma de razón en Contraloría, cuestión que implica que deba repetirse parte del proceso, pero ello no implica que los plazos sean diferentes a las de la pensión de retiro.

El consejero Sr. Pinilla reitera que su duda gira en torno a que lo que debe presentarse para hacer efectivo el pago de la pensión de montepío es una libreta de matrimonio o un certificado de nacimiento quede constancia que la persona cumple los requisitos exigidos para hacerse acreedora del beneficio. Sin embargo, los montepíos se pagan en periodos de dos, tres e incluso cuatro meses, cuestión que desde su apreciación como persona externa al proceso le parece un poco excesivo.

El Sr. Alarcón responde que son más antecedentes los que se solicitan, pero en la práctica igualmente hay que hacer el cálculo de la pensión de montepío y la





presentación de los respectivos antecedentes, pues su monto equivale al 100% de la pensión del causante y, en consecuencia, es necesario para evitar al máximo los rechazos por parte de la CGR, ya que alguno de los antecedentes puede no ser enviado correctamente. Reitera que dada la naturaleza del beneficio previsional los tiempos que se utilizan para su tramitación son prácticamente los mismos que con las pensiones de retiro y, en consecuencia, las demoras constituyen casos puntuales.

El Sr. Alarcón complementa mencionando que en el sitio web de las SS.FF.AA está disponible un formulario para que las personas que cumplan los requisitos para la pensión de montepío envíen los antecedentes respectivos. Sin embargo, ello también puede producir retrasos, ya que las personas no adjuntan todos los antecedentes necesarios que están descritos en el listado que aparece en la página web. A su vez, existen ocasiones en las que hay que hacer aclaraciones con el Registro Civil, pues hay nombres que quedaron mal escritos y son acompañados con certificados de nacimiento o de matrimonio con apellidos diferentes, cuestión que puede ser por una letra, pero son casos que hay que corregir pues no se pueden ir a la toma de razón con esas inconsistencias, ya que serían rechazados. En dicho sentido, señala que la gente consulta el por qué no se deja que el proceso avance a pesar de que los errores sean tan minúsculos como la no coincidencia de una letra en el nombre, cuestión que no tiene otra explicación que la obligatoriedad que establece la norma, pues, tal como uno no puede sufragar con la licencia de conducir y es obligatorio la cédula de identidad, es necesario que los antecedentes que se remiten a la CGR sean consistentes y sean todos los necesarios.

El consejero Sr. Pinilla pregunta si actualmente la SS.FF.AA tiene un canal directo de comunicación con la Contraloría general de la República.

El Sr. Alarcón responde de forma afirmativa y señala que la SS.FF.AA tiene un canal de comunicación abierto con todas las instituciones y organismos con los cuales debe relacionarse, pues los canales técnicos son los que permiten solucionar muchos de los problemas que pueden ir surgiendo en los procesos. Es por ello por lo que dicha acción se emprende con todas las instituciones que tengan relación con la SS.FF.AA.





El Presidente toma la palabra para recordarle al resto de los consejeros que aún quedan dos presentaciones pendientes y, por tanto, concederá la palabra al Sr. Óscar Villegas para que realice la última consulta al Sr. Alarcón.

El Presidente del Consejo invita al Sr. Alarcón a permanecer en la sesión si así lo estima conveniente.

El Sr. Alarcón responde que debe retirarse de la sesión en cuanto termine su presentación y la respuesta de las consultas que le haga el Consejo, pues tiene otros compromisos impostergables que fueron ajustados en horario para que él pudiese estar presente con el Cosoc de Capredena.

El consejero Sr. Villegas inicia su consulta señalando el tema al que hará referencia será al de los montepíos. Así, pregunta si el viudo o viuda debe iniciar el trámite para obtener la pensión de montepío en Capredena o en la Subsecretaría.

El Sr. Alarcón responde que el trámite debe iniciarse necesariamente a través de la Subsecretaría, pues esta es la institución que recopila los distintos antecedentes y genera la resolución de montepío. Además, agrega que dado el contexto de la pandemia se implementó la posibilidad de que las personas envíen los documentos escaneados de manera electrónica a través del correo informaciones@ssffaa.gob.cl y, así, facilitar el proceso del trámite. Señala que previo a la pandemia estaba disponible el canal usual de atención ciudadana para que los deudos dejaran los documentos y antecedentes de forma física. Agrega que la necesidad de que las personas remitan los antecedentes a la SS.FF.AA se da porque en la gran mayoría de los casos los causantes ya tienen su pensión de retiro y, en consecuencia, la responsabilidad de tramitar los montepíos no está anclada en las instituciones de las Fuerzas Armadas, sin embargo, las instituciones igualmente acompañan a las personas en la forma de realizar si se les solicita. Ahora bien, las instituciones sí deben tramitar los montepíos cuando hay personas que fallecen en actos de servicio, pero dicha cifra actualmente es extremadamente pequeña en relación con los montepíos que se tramitan de personas que se encontraban en retiro.

El Presidente toma la palabra para agradecer la presencia y exposición del Sr. Jaime Alarcón. Además, agrega que sería muy interesante que el Cosoc pudiese seguir manteniendo contacto con él por cualquier duda o sugerencia que pueda surgir.





El Sr. Jaime Alarcón señala que el Consejo no debe tener duda de ello y que pueden comunicarse con él a través del correo electrónico jalarcon@defensa.cl.

El Sr. Jaime Alarcón se retira de la sesión.

Se pasa al siguiente punto de la tabla que, por acuerdo del Consejo, es modificado para que primero exponga el Jefe de la División Jurídica (S), Sr. Marcelo Díaz.

El Presidente toma la palabra para contextualizar el porqué de la concreción de las exposiciones que están tomando lugar en la sesión en curso. Comenta que el día 8 de julio tuvo una reunión con el Vicepresidente Ejecutivo (S) y, en esa reunión, le hizo la honesta mención de que el Cosoc aún tiene cierta inexperiencia en algunas materias relativas a Capredena y, en consecuencia, aún está en un periodo de aprendizaje. Así, se hacía necesario mantener una ronda de reuniones con algunos directivos con el fin de poder aclarar ciertas cuestiones específicas. Ello porque al ser representantes de 105.000 pensionados y montepiadas, los consejeros pueden transmitir de forma razonada y eficiente dichas informaciones con el fin de ser un puente efectivo entre Capredena y los representados.

El Sr. Marcelo Díaz inicia su intervención señalando que efectivamente a él se le solicitó estar en la sesión para aclarar algunas cuestiones relativas al rol que debe jugar la División Jurídica y, particularmente, cuál es el ámbito de competencia que la división puede tener en una eventual defensa o representación de los pensionados en materias tanto de índole personal, como en materias de índole institucional.

El Sr. Díaz plantea que para hacer más expedita la explicación sobre el rol de la División Jurídica compartirá una presentación con el Consejo.

El Secretario Ejecutivo del Consejo comenta que la presentación se adjuntará en el acta de la sesión.

El Sr. Díaz inicia su presentación señalando que la División Jurídica de Capredena depende directamente del Fiscal institucional. La Ley Orgánica de la institución -que data de 1953- contempla dentro de su estructura a un Consejo Directivo y a un Vicepresidente Ejecutivo quienes serán asesorados jurídicamente por el Fiscal, es decir, hace referencia a un cargo en particular. El Fiscal integra el Consejo Directivo de Capredena pero sólo con derecho a voz, pues precisamente su rol es asesorar

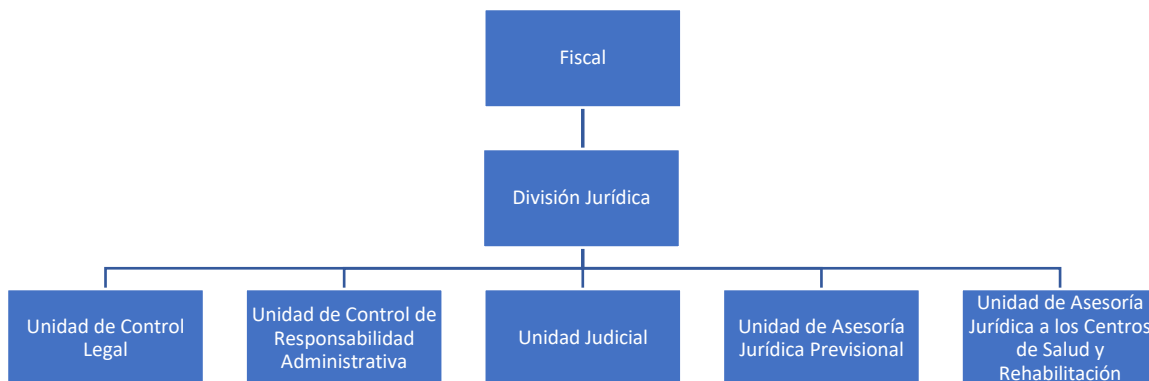




desde el punto de vista legal y jurídico tanto al Vicepresidente Ejecutivo como al mismo Consejo Directivo.

Ahora bien, el objetivo de la División Jurídica es apoyar y asesorar al Fiscal en lo concerniente a la aplicación de criterios jurídicos, acciones, defensas judiciales y emisión de pronunciamientos en derecho respecto de las materias y ámbitos de acción de Capredena. Además, efectúa el control legal de los actos, documentos y contratos sometidos a su revisión; supervisa y controla a la Unidad de Control de Responsabilidad Administrativa; tramita las acciones y defensas judiciales de la Institución y, finalmente, efectúa el control legal de los mandatos para el cobro de beneficios. Ello se traduce en que sea una división con un amplio ámbito de acción en términos de contener diversas prerrogativas de control de índole legal, de orden administrativo y judicial.

El Sr. Díaz continúa su exposición mencionando que lo anteriormente dicho da lugar a que la estructura de la división jurídica sea la siguiente:



Unidad de Control Legal: Se encuentra a cargo del control y revisión de los actos administrativos de la institución. Además, debe hacer revisión de otro tipo de actos que genera la actividad propia de Capredena como, por ejemplo: contratos, bases de licitación, convenios que pueda suscribir la institución con otros servicios u otros prestadores de servicios y, a su vez, absorber consultas que puedan efectuar unidades internas de la institución e instituciones externas como la CGR, subsecretarías y superintendencias.





Unidad de Control de Responsabilidad Administrativa: Es una unidad especializada en la tramitación de sumarios e investigaciones sumarias, su objeto es determinar la configuración o la no configuración de responsabilidad administrativa de algún funcionario de la institución y, eventualmente, la aplicación de alguna medida disciplinaria correspondiente a dicha responsabilidad. Cabe destacar que Capredena es una de las pocas instituciones del Estado que cuenta con una unidad especializada para la tramitación de sumarios administrativos, pues en la mayor parte de las instituciones se nombra a personas de forma aleatoria para que los cursen. Así, por la especialización de los funcionarios que se desempeñan en esta unidad, es que se genera un valor agregado en la institución, pues se asegura un estándar de calidad y una la correcta oportunidad en la tramitación de dichos procesos.

Unidad Judicial: Esta unidad se especializa en la tramitación de juicios de la institución. En dicho sentido, se desempeña en todos aquellos casos en que Capredena debe iniciar una acción judicial respecto de terceros o en aquellos casos en que Capredena debe asumir la defensa de las demandas que son presentadas en su contra. Respecto de este último punto se hace referencia específicamente a juicios de carácter laboral, previsional y civil. A lo anterior también se suman los recursos de protección, recursos que se intentan ante las Cortes de Apelaciones, en que Capredena debe asumir la emisión de un informe respecto de lo que solicita la Corte de Apelaciones y el alegato respecto de la materia que se está solicitando informar. Estos recursos de protección van desde materias referentes a los retrasos en el pago de pensiones y desahucios o por parte de los funcionarios debido a desvinculaciones y medidas disciplinarias con cuales no han quedado conformes.

Unidad de Asesoría Jurídica Previsional: Unidad encargada de asesorar a la División de Operaciones y a sus departamentos dependientes para efectos de hacer cumplir el mandato legal que tiene Capredena respecto del pago de beneficios previsionales y, por cierto, que su respectivo pago se ajuste a derecho. A su vez, esta unidad contesta los requerimientos que efectúa la CGR con motivo de presentaciones o reclamos que efectúan usuarios, pensionados y/o imponentes con motivo de los beneficios previsionales.

Unidad de Asesoría Jurídica a los Centros de Salud y Rehabilitación: Esta unidad existe tomando en consideración que Capredena cuenta con Centros de Salud y





Rehabilitación que tiene una importante dotación de personal y, además, una importante relación con terceras partes, tales como: proveedores, instituciones con las cuales se tienen convenios y con otras instituciones del Estado.

El Sr. Díaz comenta que esta estructura, la cual tiene cierta similitud con la estructura de la Contraloría general de la República, tiene como fin que la División Jurídica tenga unidades especializadas en las materias que ellas deben abordar y, así, cumplan con sus funciones de la manera más eficiente posible.

En resumen, las funciones de la División Jurídica son:

1. Emisión de informes jurídicos en las materias en que se solicite su intervención por parte del Fiscal.
2. Efectuar el control legal de los actos y contratos sometidos al conocimiento de la División.
3. Supervisar y controlar la gestión de la Unidad de Control de Responsabilidad Administrativa.
4. Tramitar los juicios en que la Institución sea parte, ya sea como demandante o demandada.
5. Asesorar y emitir informes en derecho respecto de materias legales relativas al Sistema Previsional de las Fuerzas Armadas.
6. Responder de manera oportuna las consultas legales formuladas por los funcionarios y distintos Departamentos de la Institución.
7. Orientar a los imponentes en materias jurídicas propias de la Institución.
8. Redactar y proponer los cuerpos legales que necesite la Institución, y participar en la redacción de Reglamentos, Manuales e Instructivos de carácter jurídico.

Sobre el punto número 8 el Sr. Díaz señala que Capredena cuenta con diversos reglamentos que regulan particularmente el funcionamiento de sus fondos. Hace referencia puntualmente a los reglamentos de préstamos y del Fondo de Medicina Curativa. Estos reglamentos se aprueban a través Decretos Supremos, los que se tramitan a través del Ministerio de Defensa Nacional para su respectiva emisión.

9. Visar y autorizar los poderes conferidos para el cobro de pensiones y otros beneficios.

Respecto del punto número 9 el Sr. Díaz señala que los beneficios conferidos pueden ser cobrados tanto por el titular como por los apoderados y, en consecuencia, la división tiene la función de visar dichos poderes para que estén apegados a la legalidad vigente.

10. Diseñar instrumentos para medir la gestión de la División y emitir los informes que correspondan a las autoridades que los requieran.
11. Realizar informes de las leyes relacionadas con Capredena, que entran en vigor y de sus modificaciones.
12. Diseñar la propuesta de Objetivos Departamentales Anuales y los compromisos del Convenio de Desempeño Colectivo, así como realizar las gestiones pertinentes para su cumplimiento.
13. Elaborar los informes estadísticos que sean requeridos en materias propias de la División.

El Sr. Díaz recalca que la exposición que realizará a continuación se centrará fundamentalmente en responder a si Capredena puede o no brindar asesoría jurídica a los pensionados y montepiadas en materias que sean ajenas al quehacer de la institución. En dicho sentido, señala que debe hacer presente que la institución cuenta con un trámite que se denomina "orientación jurídica de usuarios". Este trámite, detallado en el sitio web institucional, consiste en solicitar orientación legal a la División Jurídica de Capredena en materias relativas a cuestiones propias de la institución: previsión, salud, asistencia social y préstamos. Este marco es en el que los abogados de la institución están preparados para prestar asesoría y orientación jurídica especializada. Los beneficiarios de este trámite son: pensionados y montepiadas, sus cónyuges, hijas e hijos, cargas familiares, representantes legales debidamente acreditados por Capredena y los funcionarios en servicio activo de las Fuerzas Armadas. Para efectos de hacer efectiva la prestación del servicio se requiere que las personas presenten su cédula de identidad. En épocas normales se requiere que la persona asista presencialmente a Casa Matriz o a las agencias regionales donde se preste el servicio de asesoría jurídica. Insiste en que esta asesoría jurídica puede prestarse solamente en temas relativos al quehacer institucional, ya que es donde se cuenta con las competencias. A modo de ejemplo, comenta que en caso de que un pensionado solicite asesoría jurídica en materia penal, el abogado de la División Jurídica no podría prestarle asesoría pues no tienen



las competencias para ello y, en consecuencia, tendría que sugerirle que se asesorase por un abogado particular. Dicho en otras palabras, la División Jurídica no se encuentra facultada para asumir la representación judicial de imponentes o pensionados de Capredena, ya que carece de competencia para ello. Así, en virtud del derecho de legalidad, no puede arrogarse atribuciones que expresamente la normativa no le confiere. Ahora bien, menciona que cualquier información que necesiten los pensionados, en caso de encontrarse en un juicio de carácter civil o penal, la institución la entregará con el fin de poder ayudarle en el proceso.

El Sr. Díaz menciona que con ello termina la aclaración respecto al punto de las facultades que tiene o no Capredena para prestar asesoría jurídica a los pensionados. Así, ofrece la palabra por si algún consejero tiene alguna pregunta que realizarle.

El Presidente del Consejo toma la palabra para solicitar aclaración de algunas de las cuestiones mencionadas por el Jefe de la División Jurídica, Sr. Marcelo Díaz. En primer lugar, consulta si es posible que una vez la Contraloría ha entregado el decreto para el pago de pensiones, podrían darse situaciones en que tuviese que intervenir la División Jurídica. En segundo lugar, pregunta cuál es la diferencia entre una agencia regional y una oficina regional.

El Sr. Díaz responde, sobre la primera pregunta, que efectivamente una vez esta "ejecutoriada" la resolución que concede un beneficio jubilatorio y éste le llega Capredena para que haga el pago de los beneficios, pueden darse situaciones de disconformidad del pensionado respecto del monto de la pensión o de las condiciones en las cuales fueron otorgados los beneficios. Así, podría darse una situación en que el pensionado diga que en realidad le correspondía un beneficio jubilatorio por un monto mayor al que se le otorgó y ello puede dar lugar a un recurso. En primer lugar, existe un recurso que se interpone ante la misma institución y que provoca la revisión de los antecedentes en un plazo determinado por ley. En caso de que el pensionado no quede conforme con la revisión realizada, este puede judicializarlo y solicitar por vía de tribunales la reliquidación del beneficio. Ahora bien, la demanda estaría interpuesta ante la Subsecretaría, la Contraloría General de la República -como los entes encargados de hacer el cálculo del beneficio jubilatorio y el control de legalidad- y ante Capredena por ser el ente pagador. En





consecuencia, la respuesta es afirmativa, pues haber iniciado el pago del beneficio jubilatorio no necesariamente implica que la División Jurídica no deba intervenir en el proceso.

El Sr. Díaz responde ahora la segunda consulta relativa a la diferencia que existe entre una agencia regional y una oficina regional. Así, explica que una de las diferencias principales está por la envergadura de cada una de ellas, pues las agencias regionales cuentan con una mayor cantidad de personal y están focalizadas en las regiones donde hay una mayor cantidad de pensionados. Las agencias regionales están en Iquique, Valparaíso, Talcahuano y Punta Arenas. En dicho sentido, comenta que la asesoría jurídica está concentrada en las dos agencias más grandes del país, correspondientes a Valparaíso y Talcahuano, donde se cuenta con el staff de abogados necesarios para tal efecto. En el caso de Iquique y Punta Arenas la asesoría jurídica se canaliza a través de Casa Matriz.

El Presidente le cede la palabra al consejero Sr. Moisés Pinilla y, posteriormente, al consejero Sr. Carlos Traub para que realicen las consultas que tienen pendientes.

El consejero del Sr. Pinilla inicia su intervención mencionando que tiene tres consultas que realizarle al Sr. Díaz y una sugerencia. En primer lugar, consulta si la cantidad de funcionarios que tiene actualmente Capredena está regulada por alguna normativa o es libre discrecionalidad de la autoridad. La segunda pregunta es relativa a la orientación jurídica por asistencia social, pues considera que el concepto de asistencia social es un concepto muy amplio. A modo de ejemplo menciona: qué ocurre en el caso de un matrimonio de pensionados, de edad avanzada, en que los hijos o algún familiar quieran hacerse propietarios de la vivienda donde ellos residen, ¿Pueden solicitar asistencia jurídica? Considera que eso es asistencia social, pero no sabe si la institución tiene las facultades para intervenir en esos casos. Además, plantea la necesidad de conocer la normativa que regula a Capredena con el fin de incidir en ella y, así, que ésta cambie con el fin de entregarle las facultades necesarias a la División Jurídica para que pueda intervenir en casos de ese estilo. En el ámbito de la sugerencia, comenta que el Sr. Díaz mencionó que cuando un pensionado va en busca de orientación jurídica a Capredena, se les aconseja que busquen un abogado que los represente de forma particular. En dicho sentido,





sugiere que lo primero que se les diga es que por ley tienen derecho a dirigirse a la Corporación de Asistencia Judicial para que esta entidad los represente.

El Sr. Marcelo Díaz responde que, en lo relativo a la primera pregunta, la ley establece la duración máxima con la que puede contar la institución respecto de su personal de planta. Además, existe una ley especial que regula la dotación de los Centros de Salud y Rehabilitación estableciendo dicha dotación en 728 cargos de funcionarios que se rigen por el Código del Trabajo. Sumado a lo anterior, hay profesionales médicos que prestan servicios a honorarios, cuya contratación se hace en base a las denominadas horas médicas. Esta situación también está regulada en la ley, pues establece un máximo de horas con cargo a las que la institución puede efectuar dichas contrataciones.

Ahora bien, respecto a las asesorías en materia de asistencia social, el Sr. Díaz responde que Capredena cuenta con un reglamento de beneficios de asistencia social, reglamento que es aprobado a través de una resolución que fija el ámbito de acción con cargo al cual pueden otorgarse ayudas sociales a los pensionados y montepiadas. Así, una de las labores de la División Jurídica es velar por que los beneficios sean entregados en base a dicha normativa.

El consejero Sr. Pinilla contra pregunta si dicho reglamento es generado directamente por Capredena.

El Sr. Díaz responde que efectivamente el reglamento es generado por Capredena a través de una Resolución Exenta.

El consejero Sr. Pinilla plantea que entonces es dable que se modifique dicho reglamento para que contemple una mayor cantidad de situaciones y pueda defender a los pensionados en situaciones como las que él planteó en lugar de que se les derive a un abogado particular.

El Sr. Díaz responde que las ayudas de asistencia social responden a un presupuesto determinado y ese presupuesto es aprobado vía Ley de Presupuesto, en consecuencia, el reglamento y el presupuesto habilitado para las ayudas de asistencia social conversan entre sí. es por tal motivo que establecer nuevas prestaciones implica considerar una carga presupuestaria adicional. Ello implica que





Capredena tendría que hacer gestiones ante la Dipres y la Subsecretaría de Previsión Social para que, eventualmente, autorizasen el aumento presupuestario de la institución en dicho ítem. El Sr. Díaz agrega que actualmente el presupuesto anual para las ayudas de asistencia social es de 800 millones de pesos y es con cargo a ese presupuesto que se debe hacer frente a las diversas necesidades sociales que tienen los usuarios de la Caja. En consecuencia, la única forma de adquirir nuevos compromisos y prestaciones de asistencia social es que existiese una expansión del presupuesto.

El consejero Sr. Pinilla plantea que el aumento del presupuesto no va a materializarse si es que no se solicita.

El Sr. Díaz responde que efectivamente ello es así, pero que eso está más bien anclado en una decisión que pueda tomar la Subsecretaría de Previsión Social y Dipres.

El Sr. Díaz le solicita a la Jefa de División de Operaciones, Sra. Pilar Toncio que pueda clarificar de mejor forma el punto referente a las asistencias sociales.

La Sra. Toncio inicia su intervención recordando que en la sesión de Cosoc del mes de septiembre las temáticas relativa a División de Operación y del Departamento de Asistencia Social se abordaran de forma acorta y específica. Ahora bien, menciona que tal como comentaba el Jefe de la División Jurídica, efectivamente existe un presupuesto determinado para las prestaciones de asistencia social. Sin embargo, considera que lo más correcto es que esos temas se aborden en la sesión que está especialmente destinada a ello para que se puedan explicar con la claridad y profundidad requerida.

El Presidente del Consejo interviene para mencionar que concuerda con la Sra. Toncio y, en consecuencia, lo mejor sería tratar el tema en la sesión establecida para tal efecto.

El Sr. Marcelo Díaz retoma la palabra para responder respecto de la observación que hacía el consejero Sr. Pinilla con relación a la recomendación de mencionarle a los pensionados y montepiadas el derecho que tienen de asistir a las Corporaciones de Asistencia Judicial para ser representados jurídicamente. Así, el Sr. Díaz menciona





que dichas corporaciones otorgan asistencia jurídica a las personas que no cuentan con los recursos para asumir de forma privada la defensa en sus causas. En dicho sentido, comenta que efectivamente Capredena sugiere a las personas que se dirijan a las respectivas Corporaciones de Asistencia Judicial de las comunas donde residen para consultar si pueden asumir su representación. Sin embargo, lo que frecuentemente ocurre cuando las corporaciones ven que las personas tienen el carácter de pensionados de Capredena es que se les excluye de los beneficios de representación, pues cuentan con un ingreso estable proveniente de la misma pensión. En ciertas circunstancias, cuando la pensión es de un monto bajo y la Corporación de Asistencia Judicial ha generado un informe social que da cuenta de la situación en que se encuentre la persona, efectivamente éstas asumen la representación judicial, pero son los menos de los casos en que ello ocurre.

El Sr. Díaz explica que en materia penal existe la Defensoría Penal Pública, entidad que tiene la obligación de asumir la representación de las personas que no cuentan con un abogado que pueda asumir su defensa. Complementa que incluso hay audiencias que se suspenden debido a que la persona que está en juicio no cuenta con un abogado, motivo por el que el juez de garantía le asigna uno para que cumpla con su representación. Esta representación judicial tiene un arancel asociado en relación con los ingresos que percibe la persona a la cual se le está asignando un abogado defensor. En caso de que no cuente con ingresos la defensa se otorga de forma gratuita.

El Presidente le cede la palabra al consejero Sr. Carlos Traub.

El consejero Sr. Carlos Traub inicia su intervención agradeciendo la exposición realizada por el Jefe de la División Jurídica, Sr. Marcelo Díaz, pues menciona que es precisamente lo que el Consejo estaba buscando cuando solicitó tener una ronda de reuniones con los encargados de las distintas divisiones de Capredena. Comenta que el Consejo asumió con el ánimo fundamental de cooperar con la institución para que pueda alcanzar los objetivos de su plan estratégico, de sumisión y de su visión. Es bajo este contexto que el Consejo -en un afán de cooperación- ha presentado el Plan Fraternidad, pues éste tiene como objetivo fundamental ayudar a los pensionados y montepiados más necesitados. Considera que la implementación del





Plan Fraternidad debiese enfocarse en una primera etapa en un porcentaje de los 3.120 pensionados que tienen ingresos inferiores a las \$141.000 mensuales.

Ahora bien, en el ámbito relacionado con la exposición efectuada por el Sr. Marcelo Díaz, el consejero Sr. Traub consulta si la División Jurídica cuenta con indicadores PMG asignados para poder tener una idea de cuáles son los esfuerzos que la división está haciendo, si está cumpliendo con ellos y, su vez, en qué medida se están cumpliendo. Una segunda consulta que realiza el Sr. Traub es cómo interactúa la División Jurídica con la gestión OIRS y la gestión de calidad propia de Capredena ante los reclamos de los usuarios. Como tercer punto menciona si es posible que Capredena entregue la información individualizada de las aproximadamente 3.000 personas que tienen una pensión menor a la Pensión Básica Solidaria. Comenta que la primera vez que se realizó dicha solicitud le dio la impresión de que Capredena sintió que el Consejo estaba tratando de indagar en un ámbito que no le correspondía, sin embargo, es taxativo en mencionar que el Consejo busca trabajar de la mano con la institución en miras a la entrega de algunos beneficios sociales a las personas que con especial atención los requieren. Finalmente, pregunta si es posible que la institución designe a un grupo de funcionarios que se desempeñen como ejecutivos de las personas que tengan una pensión menor a la Pensión Básica Solidaria y requieran una asistencia especial -con razón de su edad, estado salud u otro motivo atendible- en la postulación de beneficios o de solicitudes de requerimientos de carácter social.

El Sr. Marcelo Díaz responde que tanto la División Jurídica como el cargo del Fiscal no cuentan con indicadores PMG, sin embargo, ellos son evaluados por los convenios de Alta Dirección Pública. En dicho sentido, comenta que tanto el Fiscal como el Jefe de la División Jurídica son nombrados a través de un concurso por Alta Dirección Pública -dependiente del Servicio Civil- y, en consecuencia, los cargos están asociados a convenios que marcan la gestión de estas jefaturas, pues estos convenios tienen aparejados indicadores de gestión. Así, por ejemplo, la División Jurídica tiene indicadores que se relacionan con la oportunidad en la emisión de informes, los cuales están asociados a metas y plazos determinados. Comenta que el grueso de los indicadores de gestión asociados a los convenios de Alta Dirección Pública en el caso de la División Jurídica se relaciona con la entrega oportuna, en plazos determinados, de la información requerida con el fin de que se remita en el





momento que es necesitada y, así, no provocar retrasos respecto de quien solicita la información. En consecuencia, los indicadores no están asociados a los PMG, pues éstos ligados al área de negocio de la institución, sino que ligados a los convenios de Alta Dirección Pública y, por consiguiente, su incumplimiento puede conllevar a un castigo en la remuneración de los funcionarios.

En segundo lugar, respecto a la injerencia que tiene la División Jurídica en la respuesta de reclamos que se realizan a través de la OIRS o a través de la Contraloría General de la República, la división tiene un rol fundamental. El motivo de ello es que cada vez que se da respuesta a un reclamo éste debe hacerse conforme a derecho y, por consiguiente, si se están invocando normas mediante las cuales se fundamenta el reclamo, la institución debe hacerse cargo de dicho reclamo y de la interpretación de las normas que se están invocando. Así, la asesoría jurídica se torna central. A su vez, la Contraloría General de la República, cada vez que le remite un oficio a Capredena, solicita que vaya a la opinión jurídica del servicio, o sea, el servicio tiene la obligación de contestar el reclamo de la persona que lo ha efectuado y, además, darle respuesta jurídica al órgano contralor.

Respecto del tercer punto, relativo a la posibilidad de que Capredena entregue información de forma individualizada de las personas cuya pensión es inferior a la Pensión Básica Solidaria, el Sr. Díaz menciona que se entiende perfectamente el sentido y el foco del Consejo en ir en ayuda de las personas que presentan mayores niveles de vulnerabilidad debido, precisamente, al monto de su pensión. Sin embargo, responde que Capredena debe velar por la protección de los datos personales y debe ser riguroso con ello. Todo dato personal que esté en poder de la institución sólo puede ser entregado con la debida autorización de la persona de la cual se están requiriendo. Los datos a los que se hace referencia son fundamentalmente: dirección de domicilio, teléfonos, datos de contacto y Rut. Menciona que la situación del Rut es especialmente paradójica, ya que si se ingresa a internet se puede averiguar el Rut de una persona introduciendo su nombre completo en el buscador de Google. Sin embargo, el Consejo para la Transparencia ha señalado que el Rut es un dato personal y, por lo tanto, para que se haga entrega de éste se debe contar con la autorización explícita del titular. Ahora bien, señala el que podría ser de nombres de las personas y el monto de su pensión, pero no podría entregarse ningún otro dato adicional, pues los demás datos son personales y, como





se hacía mención, requieren de la autorización explícita del titular para su entrega. En consecuencia, esto no constituye un tema de voluntad de parte de la institución, sino que es un tema normativo. No obstante, en el caso eventual de que el titular autorizase la entrega de los datos pues se le han explicado los motivos por el cual se están requiriendo, lo más probable es que ellos den su anuencia y la institución pueda hacer entrega de la información.

El consejero Sr. Traub toma la palabra para plantear que tanto el Consejo como Capredena deberían interactuar de manera conjunta, pues el Consejo está solicitando la información no con el fin de difundirla, sino que con el fin de poder identificar al grupo de personas que está más necesitado y poder enfocar las ayudas sociales en ellos. Así, plantea que quizás podría haber una sugerencia por parte de la institución de cómo poder enfocar las ayudas sociales o, como alternativa, definir un porcentaje específico de personas dentro del universo de las aproximadamente 3.000 que tienen un ingreso inferior a la Pensión Básica Solidaria y enfocar las ayudas sociales en tal porcentaje.

El consejero Sr. Traub recuerda que también consulto respecto de la posibilidad que ve la División Jurídica de que se pueda asignar un grupo de funcionarios que actúen como ejecutivos de los pensionados que tengan mayores necesidades por razón de edad, estado de salud u otra razón atendible.

El Sr. Marcelo Díaz comienza respondiendo la última pregunta efectuada por el consejero Sr. Traub señalándole que la eventual designación de funcionarios que actúen como ejecutivos de cierto grupo de pensionados está vinculado a la División de Operaciones. Así, tal como se hizo mención en la exposición, señala que la División Jurídica es una división que cuenta con departamentos especializados y no cuenta con atención al usuario de forma directa, salvo en el caso de la atención jurídica a imponentes que se genera debido a una consulta específica que la persona efectúa y, por tanto, no existe la posibilidad de que se cuente con un abogado de cabecera para grupos de pensionados. En cualquier caso, el Sr. Díaz señala que no ve demasiado factible la posibilidad de que el División de Operaciones designe a un ejecutivo de cuentas por pensionado, pues eso implicaría la existencia de una plataforma para que se desempeñasen los ejecutivos. En dicho sentido, señala que





Capredena cuenta con una plataforma de atención al usuario que se basa requerimientos y no en consultores asociados a determinados pensionados.

El Presidente toma la palabra para señalar que efectivamente ese es uno de los nudos que ha encontrado respecto del Plan Fraternidad y, en consecuencia, debería de ser trabajado.

El Presidente del Consejo señala que en la última reunión que tuvo con el Vicepresidente Ejecutivo (S) de Capredena éste último le solicitó que el Cosoc le cooperase en poner al día el listado de todas las organizaciones civiles de personal en retiro que existen a lo largo de Chile. Comenta que el maneja la misma lista que Capredena, la cual data del año 2018, y está muy desactualizada. En tal sentido entiende como fundamental que Confar se haya reintegrado al Cosoc con el nombramiento del Sr. Adolfo Sandoval, dado que Confar es la organización que más círculos de pensionados y socios aglutina.

El Presidente menciona que la importancia de contar con un listado actualizado de los círculos de pensionados a lo largo del país se debe a que el Consejo estima que existe un mundo de pensionados que tanto para ellos como para Capredena es desconocido, pero que sí es conocido para el círculo de oficiales de Pitrufquén, Los Ángeles o de otra localidad del país. En otras palabras, puede existir un mundo desconocido para Capredena y/o el Cosoc debido a la imposibilidad que tienen estos adultos mayores de comunicarse vía telefónica o vía web con la institución para hacer los requerimientos de atención o de asistencia social, pero que si son conocidos para las agrupaciones de las cuales son parte.

En tal sentido, el Presidente señala que hacer un trabajo conjunto entre los círculos y agrupaciones de pensionados, el Cosoc y Capredena puede generar un triángulo virtuoso, ya que las organizaciones pueden remitir antecedentes de personas que se encuentran en una situación desmejorada socialmente y que no pueden realizar sus requerimiento de forma presencial, ni vía telefónica, ni vía web. Así, con este trabajo conjunto los círculos y agrupaciones de pensionados podrían remitir los antecedentes al Consejo y que éste pudiera derivarlos para que las asistentes sociales de la Caja evalúen los casos mediante formulario u otro mecanismo que se defina para tal efecto con el fin de que el rol de Capredena sea proactivo. Sumado a ello, se deben fijar estándares objetivos para que los beneficios que se otorguen





sean efectivamente entregados a las personas que más lo necesiten y, a su vez, exista la posibilidad de que se pueda visibilizar a otras personas que no habían tenido la opción de hacer requerimientos por cualquier clase de eventualidad. En conclusión, estima que este trabajo conjunto debe estar estrechamente ligado con las asistentes sociales para que se pueda tener un contacto directo con las mismas a fin de poder entregar información directa de personas que necesiten ayudas sociales, pero que no han podido postular a ellas con razón de su edad, estado de salud o por no contar con teléfonos o internet.

El Sr. Marcelo Díaz responde que se entiende perfectamente el sentido y la finalidad que tiene el Cosoc con la búsqueda de la implementación del Plan Fraternidad, pues busca ayudar a los pensionados que más lo necesitan y que por diversos motivos la institución no llega ellos, ni ellos tienen la posibilidad de llegar a la institución. Para lograr dicho objetivo debe buscarse un mecanismo que asegure la mayor objetividad posible en la asignación de las ayudas sociales y que también garantice el respeto por la voluntad de los pensionados. En dicho sentido, plantea que pueden efectivamente existir pensionados que requieran de ayudas sociales, pero también pueden existir casos de pensionados que no quieran recibir esas ayudas sociales y, en consecuencia, debe haber completo respeto por su voluntad.

Respecto a la labor de las asistentes sociales el Sr. Díaz comenta que hacen visitas a terreno, hacen visitas domiciliarias y tienen la posibilidad de escuchar sugerencias respecto de pensionados que se encuentran en una situación de vulnerabilidad para generar evaluaciones en base a requerimientos para poder ayudarlos. Ahora bien, insiste que se debe buscarse un mecanismo adecuado para hacer las intervenciones, que sea respetuoso con la voluntad de los pensionados, ya que a nadie le gustaría que un pensionado dijese que nunca pidió ayuda a la institución y que, por tanto, se le está invadiendo su esfera privada. Estima que sería raro que una situación así se diese, pero podría pasar y lo mejor es cautelar que esas situaciones no ocurran. Sin embargo, señala que la iniciativa le parece correcta, ya que diversificar y ampliar el universo de ayudas que pueda entregar Capredena a sus pensionados es fundamental, pues entregar ayudas sociales a personas que lo requieren es una tarea que la institución debe cumplir. Finaliza señalando que el compromiso de la institución es cumplir con tal objetivo y, por consiguiente, cualquier medida que pueda adoptar para cumplirlo se evaluará e implementará según corresponda.





El Presidente toma la palabra para señalar que está de acuerdo con lo expresado por el Sr. Díaz. Agrega que transformar a Capredena en una institución proactiva, en lugar de ser una institución que sólo responde a requerimientos, es central. Con dicho fin, estima que el Consejo puede ser de gran ayuda. Es por aquello que insiste en que el rol que pueda jugar Confar y el consejero Sr. Adolfo Sandoval es vital, pues hay que actualizar y poner al día la relación con los distintos círculos de pensionados. En tal sentido es que el Consejo está buscando de forma conjunta el mejor procedimiento para poder enviar un comunicado a las organizaciones de pensionados a lo largo del país.

El Presidente del Consejo le otorga la palabra al Gerente General (S), Sr. Patricio Méndez.

El Gerente General (S), Sr. Patricio Méndez, comienza su intervención señalando que quiere complementar parte de lo que ha dicho el jefe de la División Jurídica, Sr. Marcelo Díaz. Comenta que las agencias regionales, tanto con los agentes regionales como con sus unidades de asistencia social, existe un estrecho contacto entre las asociaciones de personal en retiro y montepiadas. Agrega que él tuvo personalmente la posibilidad de desempeñarse como agente regional de la región de Valparaíso. En tal sentido, señala que constantemente se está recibiendo información desde los círculos, de sus presidentes y de las unidades de los círculos para ayuda de pensionados y montepiadas. Además, se les visita, más allá de los aniversarios de los círculos, para conocer la situación en la que se encuentran las organizaciones y de sus socios. Ahora bien, comenta que se debe tener en consideración que las necesidades son infinitas y los recursos son limitados, o sea, hay que conciliar de buena manera la intención de querer ayudar a la mayor cantidad de pensionados con las posibilidades de hacer. Con razón de esto último agrega que, como es de conocimiento de los presentes, el derecho público es un imperativo para las distintas instituciones que componen el Estado y, en consecuencia, el legítimo anhelo de poder ayudar a la mayor cantidad de pensionados debe necesariamente conciliarse con la normativa y el presupuesto que maneja la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.





El Presidente agradece la intervención del Sr. Patricio Méndez, pues señala que con ello el Consejo tiene un panorama más completo de la relación que tienen los círculos de pensionados con las agencias y oficinas regionales de Capredena.

El consejero Sr. Moisés Pinilla toma la palabra para mencionar que él ha intentado contactarse con el encargado de la oficina de la región de Valparaíso y no lo ha logrado. Así, dice que sería importante Capredena les diga a sus directivos regionales que tomen contacto los círculos de las regiones para afiatar las relaciones.

El Presidente menciona que corresponde avanzar al siguiente punto de la tabla y, por ende, le corresponde el turno al Jefe de la División de Planificación y Desarrollo, Sr. Arturo Vergara, de realizarla presentación correspondiente.

El Sr. Arturo Vergara inicia su intervención mencionando que tener la oportunidad de efectuar este ciclo de conversaciones con el Consejo de la Sociedad Civil le parece una experiencia importante, ya que propicia una cercanía entre la sociedad civil y la institución y, además, provoca que haya mejor entendimiento en las funciones que desempeñan las distintas unidades de la Caja y la posibilidad de que se clarifiquen dudas respecto del funcionamiento de las ellas.

El Sr. Vergara comienza explicando que la División de Planificación y Desarrollo depende jerárquicamente de la Vicepresidencia Ejecutiva. Su objetivo es asesorar a la Vicepresidencia Ejecutiva y a las distintas divisiones de Capredena en el cumplimiento de los objetivos, programas y políticas gubernamentales. Además, también tiene como objetivo el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales, propiciando la innovación y mejora continua de la gestión, productos y procesos. Las funciones de la división son:

1. Planificación Estratégica y Operativa institucional – Formalizar los compromisos institucionales.
2. Control de Gestión: generar información estratégica para la toma de decisiones de las autoridades.
3. Gestión de Riesgo Institucional.
4. Estudios y proyectos que permitan el mejoramiento continuo de la organización y la gestión institucional.





5. Diseño de nuevos instrumentos de apoyo para la Gestión Institucional.
6. Administrar el Sistema de Integridad.
7. Gestionar las acciones requeridas para el cumplimiento de las políticas gubernamentales de Transparencia y Participación.

Para cumplir dichas funciones Capredena cuenta con un Sistema de Planificación Estratégica y de Control. El diseño de la planificación estratégica se efectúa cada 3 años y genera una serie de indicadores, con sus respectivas metas, de carácter cuantitativo y cualitativo respecto de cuánto la institución ha avanzado en lo que se planteó que era su deber ser, lo que se proponía y los objetivos estratégicos que se habían planteado. Esta planificación estratégica tiene su consecuente correlato en una planificación operativa que funciona como hoja de ruta durante el año para la ejecución del presupuesto, la cantidad de beneficiarios a los cuales hay que atender y otros compromisos que la institución debe abordar. Esta planificación operativa genera indicadores, por los cuales se consultó con antelación por parte de los consejeros, que están asociados a resultados intermedios, productos y cómo se gestiona el logro de esos resultados y productos. Esto último es un ámbito que siempre hay que estar revisando, pues no es lo mismo hacer 100 con 100 a hacer 100 con 50, la eficacia de la institución es fundamental para la consecución de logros y resultados.

El Sr. Vergara continua su exposición señalando que, una vez que la planificación ya se ha efectuado, se necesita ir midiendo los avances asociados a ella y, en consecuencia, esto se hace a través de un sistema de control interno que observa tanto de los riesgos institucionales respecto de los procesos, como del avance efectivo del cumplimiento de los compromisos de cada una de las divisiones o áreas y de la institución en general. Este último punto es válido tanto para los objetivos estratégicos como para el cumplimiento la misión y la visión institucional.

El Sr. Vergara comenta que durante el año 2019 se hizo un proceso amplio y participativo a lo largo del país para hacer una revisión y una actualización de las orientaciones estratégicas de Capredena, las cuales estarán vigentes hasta el año 2023. En dicha oportunidad se definieron valores institucionales que guían el accionar de Capredena. Los valores institucionales son los siguientes: 1) Probidad,





2) Compromiso y Sentido de Pertenencia, 3) Transparencia, 4) Respeto y 5) Participación.

A su vez, se definieron los atributos que deben enmarcar la gestión de Capredena. Los atributos son los siguientes:

1. Calidad: Aumentar la satisfacción del cliente y la eficiencia personal y organizacional.
2. Transparencia y Probidad: Permitir y promover el conocimiento de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones.
3. Valor público: Se refiere a la percepción de los beneficios por parte de la ciudadanía de nuestro quehacer.
4. Innovación: Espacio para la experimentación y el aprendizaje personal e institucional.
5. Brindar prestaciones de salud de calidad en condiciones competitivas.
6. Inclusividad: Impulsar el valor de la diversidad, promoviendo una cultura de respeto y tolerancia por las diferencias.
7. Descentralización.

Los objetivos estratégicos de Capredena quedaron definidos, grosso modo, de la siguiente manera:

1. Implementar un modelo de Gestión que permita optimizar la entrega de los servicios de modo de satisfacer las expectativas de nuestros usuarios, a través de la innovación e incorporación de tecnología en el diseño de negocio.
2. Promover y cautelar la sustentabilidad financiera de las Instalaciones de Salud de Capredena, incorporando en su gestión una mirada estratégica del mercado de la Salud que impacte positivamente en su competitividad y en la calidad de las prestaciones que entregan.
3. Fortalecer el compromiso de servicio público probo y transparente de los/las funcionarios/as mediante la promoción de ambientes y condiciones laborales de calidad, inclusivos y con oportunidades de desarrollo.
4. Tender a la descentralización de la gestión, fomentando y perfeccionando los canales de coordinación, comunicación y control al interior de la institución,





considerando la vinculación con organizaciones externas en el cumplimiento de nuestras funciones.

En relación con lo anterior, los productos estratégicos de la institución son:

1. Servicios Previsionales
2. Servicios Financieros
3. Bonificaciones de Salud
4. Prestaciones de Salud
5. Servicios de Asistencia Social

Desafíos institucionales para el periodo 2021-2022 son los siguientes:

- Fortalecer la atención, a través de nuestra plataforma virtual potenciando la usabilidad e interacción por parte de los usuarios de los servicios en línea y nuestra Institución; ampliando significativamente la cantidad de trámites. En nuestro Call Center; aumentar la tasa de respuesta, potenciando herramientas complementarias para dar soluciones rápidas y efectivas a nuestros usuarios y usuarias; manteniendo altos niveles de satisfacción y confianza que existen sobre nuestra institución.
- A partir de la realización de un estudio de vulnerabilidad social de pensionados con montos de pensión inferiores a la Pensión Básica Solidaria y al Aporte Previsional Solidario (APS), diseñar apoyos y soluciones dirigidos especialmente a pensionados y montepiadas sin ayuda social y con deuda con el Fondo de Medicina Curativa (FMC) y que sean mayores de 75 años.
- Consolidar nuestra red de Salud Capredena como agente de colaboración con la red pública de salud, a fin de ampliar las oportunidades de acceso a una salud de calidad a todos.

Por acuerdo del Consejo, tanto los compromisos de gestión y el cómo se miden se agregarán en los anexos de la presente acta a fin de simplificar la lectura de la misma.

En cuanto a la dotación de funcionarios el Sr. Vergara comenta que actualmente se desempeñan 1.393 personas entre Capredena Previsión y en la Red de Salud de Capredena. La mayor proporción de ellos se encuentra cumpliendo funciones en los





Centros de Salud y Rehabilitación con un total de 868 personas, mientras que en Capredena Previsión se desempeñan 474 personas.

El Sr. Arturo Vergara finaliza la presentación dejando el espacio abierto para la realización de preguntas por parte de los consejeros.

El Presidente del Consejo toma la palabra para consultarle al Sr. Vergara en qué medida ve viable la implementación del Plan Fraternidad de acuerdo a la planificación estratégica de Capredena.

El Sr. Vergara contesta que la propuesta de Plan Fraternidad entregada por el Consejo -más allá de la discusión respecto de las cosas de carácter operativo- considera que se encuentra en la línea de lo que busca la institución en el sentido del cómo se es capaz de identificar de la mejor manera posible a los usuarios que requieren de ayudas sociales con el fin de entregarles el servicio más completo y pertinente que se pueda. Comenta que obviamente se va a producir un intercambio de ideas y puntos de vista respecto cómo se realiza de manera operativa la prestación de las distintas ayudas sociales, sin embargo, los objetivos a los que apunta el Plan Fraternidad están alineados con los objetivos que tiene Capredena. Agrega que la participación del Cosoc le da un plus a la propuesta, pues al ser parte de los usuarios de la institución pueden señalar cuestiones que viven como tales y, en consecuencia, se genera una mirada más completa y acabada en vistas a mejorar la manera en cómo Capredena desempeña su quehacer.

El Presidente le concede la palabra al consejero Sr. Moisés Pinilla.

El consejero Sr. Pinilla solicita al Sr. Arturo Vergara que pueda asegurar que el proyecto de Plan Fraternidad se realizará, pues según hizo mención en la exposición respecto de las funciones de la División de Planificación y Desarrollo se encuentra la realización de estudios y proyectos. Comenta que el Plan Fraternidad es precisamente un proyecto y el Consejo tiene especial interés en su implementación.

El consejero Sr. Pinilla señala que dentro de la exposición también se mencionó la realización de encuestas de satisfacción al usuario, a través de una empresa externa, que contenían preguntas dirigidas. Comenta que bajo su punto de vista con preguntas dirigidas nunca se va a obtener la visión real que tienen los usuarios sobre





el servicio que entrega Capredena. Considera relevante que el Consejo y los círculos de pensionados pueden participar de la elaboración de las preguntas entendiendo que son usuarios de la institución y, por ende, sería un aporte para conocer en mayor profundidad la opinión de todos los usuarios y, así, establecer oportunidades de mejora.

Finalmente, el consejero Sr. Pinilla consulta cómo funciona el Registro Nacional de Trámites, pues su mecanismo de funcionamiento puede servir como guía de implementación para otras instituciones públicas.

El Sr. Arturo Vergara señala que las preguntas efectuadas por el consejero Sr. Pinilla pueden ser respondidas en mayor profundidad por la Sra. Mariel Zamorano, tanto para el funcionamiento del Registro Nacional de trámites, como para el tema de las encuestas de satisfacción usuaria. Ahora bien, el Sr. Vergara comenta que algunas de las preguntas que se realizaron en esa encuesta de satisfacción usuaria fueron transversales en las instituciones públicas, pues el gobierno quería tener la capacidad de hacer lectura de datos agregados y comparables. Menciona que los lineamientos para este año aún no han sido establecidos, pero probablemente no sean iguales.

La Sra. Mariel Zamorano toma la palabra para complementar la respuesta entregada por el Sr. Arturo Vergara, señalando que la encuesta aplicada a los usuarios no es definida por Capredena, ya que a partir del año 2020 la Secretaría de Modernización -dependiente del Ministerio de Hacienda- incluyó Capredena dentro del grupo de instituciones públicas que tienen una alta demanda de atención a usuarios y una alta demanda en cuanto a la realización de trámites. En tal sentido, la Secretaría de Modernización efectuó la licitación de un servicio de encuesta bajo líneas temáticas definidas. Capredena se encuentra en el mismo grupo que Dipreca, Fonasa, IPS, entre otros. El instrumento que se aplicó fue transversal a dichas instituciones, pues lo que se buscaba era que los resultados fueran comparables. Esto tiene como consecuencia que Capredena no haya podido intervenir prácticamente en ninguna parte del proceso, ni en las preguntas que se aplicaron. Comenta que este año la encuesta se aplicará bajo parámetros similares durante el mes de agosto por parte de la empresa Critería Research. Los encuestados serán llamados de forma aleatoria vía telefónica por parte de la empresa para recabar los datos.





En cuanto al Registro Nacional de Trámites la Sra. Zamorano señala que la propia institución hace un levantamiento sobre los trámites disponibles para el usuario. En el caso de Capredena hay 66 trámites que están disponibles en los distintos canales de servicio: presencial, telefónico y digital. Sin embargo, señala que la mayor parte de los trámites de la institución están disponibles en el canal presencial y el canal digital. Comenta que en el sitio web institucional están publicados los trámites disponibles con una descripción del objetivo de éste, a quiénes está dirigido, la documentación que se debe presentar, etc.

El consejero Sr. Pinilla consulta cuál sería la dificultad de generar una encuesta a través del sitio web de Capredena, entendiendo que la institución cuenta con informáticos, para poder recabar de mejor manera información referente a los usuarios.

La Sra. Mariel Zamorano responde que la propuesta del consejero Sr. Pinilla podría ser considerada por parte de la institución como una sugerencia abordable, sin embargo, comenta que el indicador de satisfacción que fue presentado por el Sr. Arturo Vergara corresponde exclusivamente a un indicador agregado a nivel de gobierno.

El Presidente le cede la palabra al consejero Sr. Carlos Traub.

El consejero Sr. Traub comienza mencionando que en la presentación que realizó el Sr. Arturo Vergara la diapositiva que mostraba la visión institucional era distinta a la entregada por al Consejo durante el año 2020 y, en consecuencia, pregunta si hubo una variación.

El Sr. Arturo Vergara menciona que efectivamente lo que aparece en la presentación es un fraseo distinto respecto de la visión con el fin de que no quedase tan extenso, sin embargo, lo que el Consejo recibió por parte de Capredena con anterioridad sigue aún vigente.

El consejero Sr. Traub plantea como segundo punto de su intervención que el Cosoc presentó el Plan Fraternidad como un proyecto para mejorar el quehacer institucional. En dicho sentido, comenta que quizás sería buena idea que con el fin de implementar el Plan Fraternidad éste quedará anclado a las definiciones





estratégicas futuras de Capredena y, así, pudiese ir contando con hitos y avances para poder ir en ayuda de la gente que esté en una situación social de mayor detrimento para después ir expandiéndolo.

El Presidente del Consejo señala que dada la extensión de la sesión en curso el último punto de la tabla lo utilizará para informar respecto de la redacción de una carta que será remitida a las distintas organizaciones del personal en retiro a lo largo de Chile, precisamente para informarles qué hace el Cosoc, cuál es su espíritu, qué ideas ha planteado y en qué se está trabajando en este minuto con Capredena. Agrega que con el fin de consolidar y acordar la redacción definitiva del texto se pondrá en contacto con todos los consejeros.

El Presidente menciona que con el fin de enviar la carta se pondrá en contacto Confar para que le pueda extender la base de datos de sus organizaciones relacionadas.

El consejero Sr. Adolfo Sandoval comenta que el Presidente puede contar con él para remitirle la información que requiera para aportar en la remisión del mensaje a las organizaciones de personal en retiro.

Por otro lado, el consejero Sr. Sandoval consulta cuál es el porcentaje de aporte fiscal total que se efectúa para el pago de las pensiones y de los montepíos. Además, consulta si existe una edad tope para pedir un préstamo. Finalmente, pregunta si existe la posibilidad de realizar descuentos a terceros.

El Sr. Marcelo Díaz responde al consejero Sr. Sandoval que la ley establece que el fisco debe hacer un aporte suficiente para enterar el pago de las pensiones. Ello en la práctica se traduce a que el 95% de las pensiones y montepíos se pagan con aporte fiscal, o sea, sólo el 5% es aportado por Capredena.

Respecto a la posibilidad de hacer descuentos por terceros, el Sr. Marcelo Díaz señala que Capredena tiene normado mediante una resolución que establece el orden de prelación de descuentos. En dicha resolución se establecen los tipos de descuentos que deben efectuarse en favor de terceros. Los tipos de descuento están categorizados -el orden de prelación- y en base a una pensión tipo, éstos son los siguientes: 1) descuentos legales; 2) retenciones judiciales; 3) descuentos de





instituciones como Capredena y deudas con las cajas de compensación; 4) descuentos en favor de cooperativas, mutualidades y servicios de bienestar.

En cuanto a la existencia de un límite de edad para poder solicitar créditos el Sr. Díaz responde que el reglamento establece que los préstamos de auxilio no tienen tope de edad. Sin embargo, esta situación no es igual para los préstamos habitacionales, pues se establece que al momento de solicitud del pensionado éste no puede tener 75 años o más.

El Presidente del Consejo toma la palabra para agradecer la presencia y las exposiciones de los invitados a la sesión.

Se levanta la sesión a las 14:10 hrs.





SESIÓN CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

N° 10/ 2021

27/Julio/2021

Mauricio García Cuello
Vicepresidente Ejecutivo (S)

.....

Gustavo Eugenio Basso Cancino
Presidente Consejo De La Sociedad Civil

.....

Moisés Osvaldo Pinilla Díaz
Vicepresidente Consejo De La Sociedad Civil

.....

Luis Eduardo Villalón Maban

.....

Héctor Eduardo Ortega López

.....





Luis Felipe Contreras Acuña

Jaime Arturo Bravo Jara

Carlos Roberto Traub Gainsborg

Carlos Guillermo Fica Cisternas

Oscar Patricio Villegas Díaz

Gabriel Foncea Puelle
Secretario Ejecutivo

Representantes Institucionales

Patricio Méndez López
Gerente General (S)

Pilar Tonic Arcos
Jefe División Operaciones





Mariel Zamorano Ramírez
Jefa Departamento de Canales de Servicio

.....

