



ACTA DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL DE LA CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL N° 11/2021

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

PARTICIPAN : Gerente General, Carlos Molina Johnson.
Jefe División de Atención al Usuario, Carlos Loyola J.
Jefa Departamento de Canales de Servicio, Mariel Zamorano R.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Moisés Pinilla D.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Oscar Villegas D.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Adolfo Sandoval T.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Carlos Fica C.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Héctor Ortega L.

NO PARTICIPAN: Jefa División de Operaciones, Pilar Toncio A.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Jaime Bravo J.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Luis Felipe Contreras A.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Luis Villalon M.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Carlos Traub G.



DESARROLLO DE LA SESIÓN

En nombre de Dios y de la Patria el Presidente del Cosoc da inicio a la sesión a las 11:30 hrs 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 solicita las disculpas pertinentes por el retraso en el inicio de la sesión, sin embargo, menciona que algunos consejeros tuvieron inconvenientes para conectarse a la hora correspondiente y, así, completar el quorum necesario para sesionar.

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° 10.
2. Exposición de Carlos Loyola - Jefe de la División de Atención al Usuario.
3. Informe del consejero Sr. Adolfo Sandoval sobre misiva remitida a círculos y organizaciones de pensionados afiliados a Confar.
4. Elección Presidente y Vicepresidente periodo 2021-2022
5. Varios.

El Presidente Sr. Basso menciona que, al igual que el Acta anterior, el Acta N° 10 le pareció un acta extraordinariamente completa y muy útil por su completitud de todo el proceso que ha llevado adelante el Cosoc. En tal sentido, menciona que él ha ido leyendo ambas actas de manera conjunta y ellas queda de manifiesto la importancia que han revestido las sesiones con los funcionarios de la Caja, pues los han dejado completamente informados de temas que se conocían de forma relativamente superficial.

El consejero Sr. Pinilla toma la palabra para comentar que se suma a las palabras del Presidente en cuanto a la completitud del acta, pues cualquier persona que



quiera leer a posteriori dichos documentos podrá entender perfectamente el sentido que tenían las reuniones y las actividades que ido desarrollando el Consejo.

El Acta N° 10 se aprueba de forma unánime por los presentes.

Se pasa al siguiente punto de la tabla que es la exposición del Sr. Carlos Loyola, Jefe de la División de Atención al Usuario.

El Presidente toma la palabra para agradecer la presencia del Sr. Carlos Loyola y, además, aprovechar de comentarle que, tal como mencionaba con anterioridad, han sido extraordinariamente importantes las reuniones que ha sostenido el Consejo con los funcionarios de la Caja y, en consecuencia, están muy expectantes de escuchar la que él realizará.

El Sr. Carlos Loyola inicia su intervención señalando que, con el fin de dar contexto a la presentación, comenzará explicando la forma en la que opera la División de Atención al Usuario a nivel nacional y sobre cómo se trata de trabajar la experiencia de atención al usuario de forma oportuna, empática y proactiva. A su vez, explicará cómo se toman ciertas decisiones en pro de contar con información sobre los usuarios, las complejidades que hoy tienen y cómo se pueden entregar mayores beneficios a través del conocimiento de sus experiencias. También se realizará un breve resumen sobre el cómo se tramitan las solicitudes ciudadanas y reclamos, para que el Consejo tenga claridad de la forma que opera, cómo se distribuyen, cuáles son los principales tramites y, además, a través de qué medios se realizan.

El Sr. Loyola menciona que utilizará una presentación tipo PPT como apoyo visual para la exposición.

La presentación tipo PPT se adjuntará como anexo en la presente Acta.

El Sr. Loyola señala que la División de Atención al Usuario tiene como misión administrar el actual modelo de atención de usuarios, proponiendo modificaciones y/o mejoras en el diseño al Jefe Superior del Servicio. Además, debe coordinar su implementación y funcionamiento con las demás divisiones y áreas de la institución, tanto para Capredena pensiones como para los Centros de Salud y Rehabilitación, con el fin de garantizar la prestación de los servicios y beneficios contemplados en la legislación vigente.





Los objetivos de la división son fundamentalmente tres: cohesión, ampliación y satisfacción. El primero de los objetivos responde a cohesionar al equipo en entender las necesidades y requerimientos de los beneficiarios de la institución y, así, lograr calidad, oportunidad y eficiencia en todos los servicios que se entregan. Esto va de la mano con un modelo único de gestión a nivel nacional tanto para los canales presenciales como para los no presenciales. El segundo objetivo responde a ampliar los servicios a nivel nacional con el fin de llegar de manera oportuna a los pensionados, cuestión que puede ser desarrollada por la propia institución o a través de alianzas estratégicas con empresas u otros prestadores. Finalmente, la satisfacción responde a mejorar los tiempos de atención usuaria con el fin buscar mejorar constantemente los niveles de satisfacción de los usuarios.

La estructura de la División de Atención al Usuario está conformada por un área destinada a responder las solicitudes de transparencia, el Departamento de Canales de Servicios que administra el canal presencial, el canal virtual y el call-center; finalmente un área de inclusión destinada a ver materias de género. El Sr. Loyola señala que actualmente la división está en un proceso de transformación con el fin de poder otorgar un mejor servicio y, en consecuencia, se está trabajando en algunas modificaciones que aún deben aprobarse. Agrega que la división tiene pocos años y, por ende, hay adecuaciones que hacerle por tal motivo, pero también por la velocidad con la que cambian las tecnologías y las maneras de comunicarse.

El Presidente solicita la palabra para consultarle al Sr. Loyola cuál era la estructura de atención al usuario que existía antes de que se creara la división.

El Sr. Loyola responde que el Departamento de Canales de Servicio era parte de la División de Operaciones y, en consecuencia, sus metas eran de carácter más operativo y no se enfocaban en metas de atención al usuario propiamente tal. Es por esa razón que se generó la División de Atención al Usuario, pues era necesario contar con una división especialmente preocupada de dicho tema y no se mezclara con las cuestiones vinculadas al “negocio operativo” de la institución.

El consejero Sr. Moisés Pinilla toma la palabra para consultar si el call-center esta centralizado o distribuido por zona.





El Sr. Loyola responde que el call-center esta centralizado y, por ende, es uno el que atiende los llamados a nivel nacional. Destaca que el sistema de call-center tiene dos mundos, uno destinado a los trámites de carácter provisional y otro destinado a responder cuestiones relativas a los Centros de Salud y Rehabilitación.

El consejero Sr. Pinilla consulta si el call-center funciona con un número 600.

El Sr. Loyola responde de manera afirmativa.

El consejero Sr. Pinilla menciona que algunas compañías de telefonía celular tienen bloqueado los números 600 y, en consecuencia, Capredena debería enviar un oficio a la Subtel solicitando que se habilite su número con el fin de que esté disponible para todas las compañías.

El Sr. Loyola agradece la intervención del consejero Sr. Moisés Pinilla, pues menciona que no tiene un 100% de certeza respecto a la realización de dicha gestión.

Para continuar con la presentación el Sr. Loyola menciona que pasará a abordar las materias relativas a la gestión de solicitudes ciudadanas. Éstas últimas contienen felicitaciones, reclamos, consultas y/o sugerencias, cuestión que es importante aclarar, pues algunas personas creen que las solicitudes se tramitarán de forma más rápida si son ingresadas como reclamos, cosa que no es efectiva y se explicará de forma oportuna cuando se llegue a dicho apartado.

Así, el Sr. Loyola señala que la vía de ingreso de las solicitudes ciudadanas está disponible mediante dos canales: vía web o a través de los buzones presenciales de las agencias. En tal sentido, señala que prácticamente la totalidad de las solicitudes ingresa vía web. Los instrumentos de trabajo son los procedimientos de derivación, de registro y seguimiento. Las respuestas de las solicitudes se realizan teniendo en consideración la derivación efectuada al área que tenga la respectiva competencia sobre la materia que ha sido ingresada por el usuario o usuaria.

El Presidente comenta que en la sesión anterior el Jefe de la División Jurídica había planteado que ellos respondían prácticamente la totalidad de las respuestas que daba la Caja a la CGR y a otros organismos. En tal sentido, pregunta si cuando la División de Atención al Usuario debe dar respuesta a un reclamo la División Jurídica también es parte del proceso.





La respuesta del Sr. Loyola es que la División Jurídica no tiene injerencia en el proceso, pues son respuestas a los usuarios. Sin embargo, podría pasar que algún usuario hiciera una solicitud de carácter jurídico y, en tal caso, se hace la derivación correspondiente. Aun así, la respuesta la sigue entregando la División de Atención al Usuario.

El consejero Sr. Moisés Pinilla toma la palabra para realizar dos consultas. La primera de ellas es relativa al instrumento de satisfacción de usuario. Plantea que según lo que se le ha explicado al Consejo, Capredena licita un servicio para que mida el nivel de satisfacción usuaria. Comenta que le interesa saber qué tan efectivo es ello, pues comenta que en el Hospital de Quilpué -de donde fue miembro del Cosoc- se logró introducir preguntas de satisfacción usuaria que estuviesen destinadas a conocer las necesidades de las personas que utilizaban el servicio y no tan sólo preguntas “orientadas” que lo que lograban es que se mostrarán índices de satisfacción del 100% en cada una de las áreas a medir.

El consejero Sr. Pinilla plantea que dentro de la presentación se mencionó a la Oficina de Información y Reclamos (OIRS). Consulta si la oficina OIRS de Capredena tiene algún vínculo con el Ministerio de Salud. La pregunta se plantea pues cualquier persona puede ingresar a la OIRS disponible en la página web del Minsal y efectuar alguna consulta o reclamo relativa a la atención de salud que reciba y eso se encuentra en línea.

El Sr. Loyola responde que la OIRS tiene relación directa con Capredena. Si la institución observa que hay un reclamo puntual que tenga relación con el Ministerio de Salud o alguna otra entidad pública, lo que debe hacerse es responderle al usuario y derivar la solicitud de reclamo. En consecuencia, las solicitudes no se remiten de manera automática.

Ahora bien, el Sr. Loyola señala que respecto a la consulta relativa a si los Centros de Salud y Rehabilitación se encuentran en la matriz de instituciones de salud que tiene el Minsal en línea para ingresar solicitudes a su OIRS es una cuestión que habría que revisar, pues los hospitales figuran porque son públicos y dependen del Ministerio, cuestión que no es así para el caso de los Centros de Salud y Rehabilitación de Capredena.





El Presidente toma la palabra para señalar que se suspenden las intervenciones hasta que finalice la presentación del Sr. Carlos Loyola con el fin de formular todas las preguntas en ese espacio y, así, contribuir al desarrollo más fluido de la exposición.

El Sr. Loyola retoma la presentación señalando que Capredena recibe en promedio 800 solicitudes ciudadanas mensualmente. De esas 800 solicitudes, sólo un 10% vienen catalogadas por los usuarios como reclamos. El 53% vienen catalogadas como solicitudes genéricas vinculadas a cambios de cuenta, presentación de boletas, reembolsos, certificados y otros beneficios. El 13% tiene relación con información general relativa a préstamos, independiente del tipo. Un 9% tiene relación con los préstamos habitacionales, los requisitos para postular y el alza de hipotecas. Otro 9% relativo a trámites de cargas familiares: incluir cargas o quitar cargas. El remanente se divide entre consultas relativas a descuentos que genera la carga a solicitud de un tercero, particularmente las cajas de compensación, y la solicitud de certificados de impositivos.

Ahora bien, señala que cuando se analizan de manera desagregada los datos, se puede observar que el 65% de las solicitudes ciudadanas que ingresan tipificadas por los usuarios como reclamo en realidad son solicitudes de información relativa a cargas familiares, certificados de impositivos, reembolsos, etc. Agrega que un 21% de los reclamos dice relación con los descuentos, cuestión comprensible pues Capredena efectivamente está obligada a generar los descuentos que indican las cajas de compensación. Sin embargo, mientras la caja de compensación con la que el afiliado tenga relación continúe notificando a Capredena la necesidad de generar el descuento, este se debe seguir generando. En consecuencia, es un problema que los usuarios deben corregir directamente con su caja de compensación. El último componente, representando el 2%, se relaciona con la solicitud de certificados de impositivos.

El Sr. Loyola reitera que es interesante desagregar con mayor detención la categoría de solicitudes ciudadanas que ingresan con la tipificación de reclamo, pues se puede observar que un 65% de ellas corresponde a solicitud de informaciones sobre cargas familiares, préstamos y certificados; un 21% a descuentos externos de cajas de compensaciones; 12% a emisión de boleta de pago y cambio de domicilio; y sólo un



2% a mala atención propiamente tal, fundamentalmente en temas de horarios, aforo y trato. En tal sentido, dicha información parece indicar que los usuarios tienden a querer que si alguna solicitud ingresa como reclamo será respondida en menor tiempo que si es ingresada por el ítem que realmente le corresponde, cuestión que no es Así pues todas las solicitudes ciudadanas son tramitadas de la misma forma y, por ende, tienen los mismos plazos de respuesta, a menos que sea en una situación más bien excepcional.

El Sr. Loyola plantea que tal situación redunde en que los niveles de satisfacción de usuarios de Capredena se hayan mantenido bastante estables en el tiempo. Ahora bien, señala que dicha situación podría responder a que las personas se van efectivamente satisfechas de la atención dada o porque culturalmente los usuarios no están tan predispuestos a realizar reclamos.

Para continuar con la exposición y, además, adentrarse a lo planteado por el consejero Sr. Pinilla, se continuará con la metodología y resultados del estudio de satisfacción de usuarios. Menciona que tal como planteaba el consejero recién nombrado, Capredena es parte de un estudio anual de satisfacción de usuarios sobre un grupo de organismos públicos que efectúa una empresa externa vía licitación encargada por el Ministerio de Hacienda. En consecuencia, como era sobre un grupo extenso de servicios, la encuesta era estandarizada y no había injerencia de los servicios en las materias que iban a preguntarse.

Ahora bien, el Sr. Loyola plantea que la división ha implementado otro sistema para medir la satisfacción usuaria y, por ende, se podrían hacer encuestas de satisfacción usuaria con una periodicidad diferente, incluso de manera mensual, con el fin de ir entendiendo de mejor manera en los requerimientos de los usuarios, dar mejor orientación y dar mejores respuestas a las consultas que van surgiendo. En tal sentido, el mes de julio se hizo una encuesta con el fin de poder ajustar decisiones de cara a los últimos meses del año, fundamentalmente a partir desde septiembre.

La metodología que se utilizó fue de carácter cualitativo, mediante la aplicación de encuesta a través de plataformas Google, se respondió por correo electrónico y fue distribuida mediante la base de datos de usuarios que tiene disponible la división. La encuesta fue respondida por 1.661 personas de un universo de 103.000 y, en



consecuencia, ello conlleva a que tenga un 2,3% de margen de error y un 95% de confianza.

Con el fin de no extender el acta más allá de lo netamente necesario, los resultados de la encuesta serán adjuntados en el apartado "anexos" junto con el PPT de la presentación. Así, sólo se agregarán al acta cuestiones que no figuren en los resultados, pero que sean comentadas y que su contenido sea relevante.

En cuanto a la satisfacción general de atención, se puede observar según los resultados de la encuesta, que estos arrojan prácticamente un 75% de satisfacción. Si se compara este nivel de satisfacción con la encuesta general que realizó la empresa externa por licitación encargada por el Ministerio de Hacienda, la cifra de Capredena cae a un 50%, sin embargo, la institución se encuentra segunda entre los más de 50 servicios públicos medidos. Ello también responde a que la empresa externa que aplicó la encuesta cambió ciertos parámetros de medición que se utilizaban y, en consecuencia, durante este año se han ido adaptando los procedimientos para responder a las áreas que presentaban mayores deficiencias y, por tanto, la encuesta que se aplique este año debiese mostrar una mejora general por parte de la Caja.

Ahora bien, el Sr. Loyola plantea que, aun cuando considera un instrumento fundamental la encuesta general aplicada a los más de 50 servicios públicos, ésta funciona más bien como un balance anual. Por ello cree fundamental que la división aplique un instrumento de encuestas rápidas de carácter interno, que pueden mensualizarse, pues entrega la posibilidad de ir adaptando procedimientos de forma constante sin la necesidad de tener que esperar un año para implementar dichos cambios y, por ende, son instrumentos que deben funcionar de manera complementaria.

El Presidente le concede la palabra a los consejeros Sres. Moisés Pinilla y Carlos Fica para que planteen sus preguntas al Sr. Carlos Loyola.

El consejero Sr. Moisés Pinilla mencionó que le llama la atención que según la medición que hizo capacidad en la encuesta aplicada, el 52% de los pensionados presentan dependencia de otra persona, cuestión que le parece no menor pues más del 50% requiere de una ayuda monetaria extra.





El Sr. Carlos Loyola toma la palabra para mencionar que la información es al revés, es decir, un 52% de usuarios que respondieron la encuesta tienen personas que dependen económicamente de ellos. Aun así, plantea que es igualmente importante pues la renta que ellos tienen debe ser repartida en más personas.

El Sr. Pinilla consulta si Capredena, dejando fuera el área salud, tiene un plan de capacitación para los círculos de pensionados en cuestiones ligadas a las tecnologías. Menciona que efectúa la consulta pues la D.O.S tiene un plan de capacitación para el uso de las tecnologías hacia los dirigentes sociales y, en consecuencia, sería bueno que Capredena hiciera uno pensando en que la gran mayoría de los usuarios no utilizan el sitio web y de la APP institucional. En tal sentido, estima que generar una alianza con Confar podría ser muy útil para dicho fin.

Toma la palabra el consejero Sr. Carlos Fica para mencionar que él estima que culturalmente la gente mayor no reclama, pues lo consideran como un ataque contra la persona que se efectúa el reclamo, cuestión que no sucede con la gente joven, pues para ellos el reclamo va contra la institución y no sobre una persona en particular. Como segundo punto consulta si existe alguna norma de calidad para tramitar las solicitudes ciudadanas. Finalmente, pregunta cuál es el trámite que tiene mayor tasa de ocurrencia.

El Sr. Carlos Loyola toma la palabra para responderle al consejero Sr. Pinilla sobre las capacitaciones para círculos de pensionados respecto a materias de herramientas tecnológicas. Menciona que previo a la pandemia Capredena se reunía una vez al año con los círculos para explicar fundamentalmente beneficios y algunas cuestiones relativas a tecnologías. Así, comenta que le parece una idea que debe explorarse, entendiendo que las capacitaciones enfocadas exclusivamente en materias tecnológicas serían muy útiles para avanzar en atención digital.

Respecto de las preguntas planteadas por el consejero Sr. Fica, responde que efectivamente se cuenta con normas de calidad. Además de ello, menciona que la división tiene compromisos de gestión relacionados con los días que se puede demorar la tramitación de una solicitud. El compromiso de gestión es que el 95% de las solicitudes ciudadanas deben ser respondidas en un plazo de 9 días hábiles, aun cuando la normativa establece un plazo superior.





Sobre la segunda consulta respecto a cuál es el trámite que tiene mayor tasa de solicitud, el Sr. Loyola comenta que no es lineal, pues hay periodos como marzo-abril en que las cargas familiares ocupan el gran espacio de las solicitudes.

El Sr. Loyola le cede la palabra a la Sra. Mariel Zamorano, Jefa del Depto. de Canales de Servicios, para que entregue una respuesta con datos más precisa.

La Sra. Zamorano señala que, tal como hacía mención del Sr. Loyola, la cantidad de solicitudes por trámites varía según la fecha del año en que se haga y, además, del canal por el cual se efectúe. En tal sentido, comenta que durante el año se mantiene bastante constante la solicitud de liquidación de pensión, certificados: de calidad de pensionado, de renta anual, alumno regular para pensionados que tienen hijos estudiantes entre 18-24 años, etc; y prestamos de auxilio.

El Sr. Loyola comenta que todos los trámites señalados pueden hacerse vía web, sin embargo, el que tiene mayor solicitud por dicha vía es el de certificado alumno regular, pues lo piden los mismos hijos de los pensionados. Así, lo ideal sería poder avanzar en que se soliciten por esa vía para que el pensionado no tenga la necesidad de venir, aun cuando lógicamente no existe ningún problema en entregarlo de forma física, para ahorrarse el traslado y el tiempo que conlleva hacerlo de forma presencial.

El Presidente del Consejo le cede la palabra al Gerente General de Capredena, Sr. Carlos Molina Johnson

El Sr. Molina Johnson comenta que desea hacer algunos alcances respecto de ciertas cuestiones planteadas por los consejeros. En primer lugar, señala que los Centros de Salud y Rehabilitación de Capredena no figuran en la página OIRS del Minsal, pues la ley N° 19.465 de 1996 estableció que la administración del sistema de salud de las Fuerzas Armadas es independiente y único, razón por la cual no hay mayor relación con el Ministerio. Señala que tal situación es lamentable, pues no ha podido lograrse que se reconozca a los centros de Salud y Rehabilitación de Capredena como parte del Ministerio, pues ello implicaría la inyección de recursos importantes, sin embargo, nunca se ha concretado.





Respecto de las capacitaciones señala que éstas efectivamente se llevaban a cabo antes de la pandemia, mediante recursos propios, pues se comprendía que existía la necesidad de que los usuarios contaran con mayores herramientas tecnológicas para entablar comunicaciones más expeditas, evitando traslados innecesarios y traslados de gente de edad muy avanzada.

El Presidente del Consejo le otorga la palabra al consejero Sr. Adolfo Sandoval.

El consejero Sr. Sandoval plantea que hace algunos años Capredena realizó a un grupo de dirigentes de los círculos de pensionados capacitaciones en herramientas tecnológicas y, por ende, considera que ello podría retomarse.

Como segundo punto, el consejero Sr. Sandoval menciona que el día 8 de septiembre se realizará la segunda reunión online de los 130 círculos que son parte de la Confar y, por dicha razón, solicita al Sr. Loyola que pueda hacerse presente para que les hiciese una pequeña exposición.

El Sr. Loyola responde que ese día no puede pues estará en comisión de servicio viajando a la oficina de Iquique con razón del aniversario de Capredena.

El Sr. Molina Johnson toma la palabra para consultar sobre qué tema desean que sea la exposición.

El Sr. Sandoval menciona que sería ideal que fuese una exposición respecto de los tramites que se pueden hacer de forma online y los beneficios a los cuales se puede postular por esa vía.

El Sr. Molina Johnson plantea que se buscará la forma de organizar el encuentro aun cuando el Sr. Loyola no pueda estar disponible.

El Presidente toma la palabra.

El Presidente inicia su intervención señalando que hará una reflexión a modo resumen de lo que ha sido el trabajo del Consejo antes de formular las preguntas que tiene pendientes.

En tal sentido, comenta que el trabajo del Cosoc ha estado inspirado por el Plan Fraternidad, el que ellos entienden bajo la palabra de proactividad, es decir,





implementar mecanismos que puedan ir en ayuda de las personas sin que ellas necesariamente deban acercarse a la institución. Señala que con ello en mente le parece importante que se mencione el tema del nivel etario, pues marca un universo de acción. Comenta que le parece muy importante lo referido al porcentaje de pensionados que tienen personas que dependen económicamente de ellos. A su vez, considera fundamental el conocimiento tecnológico. Finalmente, señala que le parece importantísima la mención que se hizo sobre los pensionados que tienen enfermedades de base y, en tal sentido, estima que debe ayudarse especialmente a las personas con bajas pensiones y que sufran de alguna afección de salud. En tal sentido, señala está de acuerdo con lo planteado con los consejeros Sres. Pinilla y Sandoval respecto de que la Caja haga capacitaciones tanto para herramientas tecnológicas, como para los beneficios a los cuales pueden optar sus pensionados.

Las preguntas del Presidente para el Sr. Carlos Loyola son las siguientes: ¿cómo se determina la muestra para las encuestas que hace Capredena? ¿considera que existe un mundo silente de pensionados a los cuales no se puede acceder porque no tienen acceso a herramientas tecnológicas o les da vergüenza pedir ayuda? ¿considera que el Plan Fraternidad viene a ser un aporte a la gestión de Capredena o es más bien un obstáculo?

El Sr. Carlos Loyola responde que la metodología para seleccionar la muestra para el estudio de satisfacción nacional, realizado una vez al año, se determina por variables como sexo, edad, regiones, etcétera. Ahora bien, para los resultados de la encuesta rápida que realizó y que se expuso anteriormente se envía un mail a la base de datos completa que tiene la división y, por tanto, la muestra está definida por quienes responden al mail enviado, cuestión que hace que sea variado el set de personas que responden. Sin embargo, se tiene la ventaja que, si quisiese enfocarse en algún grupo en particular, se puede segmentar la base de datos y enviarlo a ese grupo del cual se quiere conocer características específicas.

El Sr. Loyola agrega que estos instrumentos se utilizan precisamente para tener proactividad en las respuestas que se entregan a los usuarios y en las formas de dar las prestaciones por parte de la institución, o sea, para ver en qué cuestiones puede mejorar Capredena y entregar un mejor servicio.





Respecto con la segunda pregunta el Sr. Loyola responde que, precisamente por el tema de la brecha tecnológica, existen pensionados que no interactúan ni piden mucha ayuda a la institución y, por ende, no se tiene información de qué cosas pueden requerir. Es por ello por lo que los consultores tienen una misión fundamental, ya que cuando un pensionado llega a una agencia u oficina, el consultor tiene la labor de recabar la mayor cantidad de información posible y, así, levantar las principales alertas para poder atacar dichos puntos débiles en conjunto con la división de operaciones, jurídica o con las divisiones que se requieran según el caso.

Ahora bien, señala que precisamente por esa razón es que se implementó la idea de estas encuestas mensuales para poder ir tomando decisiones periódicamente sin la necesidad de tener que esperar un año para poder reaccionar mejor a los requerimientos de los usuarios.

Finalmente, respecto a la pregunta relativa sobre el Plan Fraternidad señala que, dada su experiencia en el mundo público, entiende la importancia fundamental del trabajo en conjunto con la sociedad civil, pues la sociedad civil aporta el conocimiento de ser usuario y de dar alertas sobre cosas que muchas veces los funcionarios no ven. En consecuencia, entiende como fundamental que se dé un trabajo en equipo, pues ambas partes tienen la fundamental intención de hacer las cosas lo mejor posible para que los usuarios finales sientan que reciben un servicio de calidad.

El Presidente toma la palabra para mencionar que está de acuerdo en lo planteado y expresado por el Sr. Carlos Loyola, pues también entiende como fundamental que el Consejo trabaje de manera conjunta con Capredena. Además, agrega que por ahora no tiene más preguntas.

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

El consejero Sr. Pinilla plantea que con el fin de tener mejores resultados en las encuestas que realiza de forma mensual Capredena, considera que lo básico es tener bien actualizado los datos de los pensionados. En tal sentido, comenta que la reunión a organizarse con Confar podría ser importantísima con ese fin en vista, pues al contar con casi 150 círculos afiliados, se podría distribuir a través de ellos la





información a todos sus socios para que actualizaran sus datos en Capredena y, así, se puedan difundir de mejor manera todas las informaciones. Agrega que el mismo mecanismo podría emplearse a través de la papeleta de pago como se hizo en el algún momento, pero que no se ha retomado.

El consejero Sr. Pinilla agrega que le quedó una duda respecto a la forma en que se financia la farmacia de Capredena. Consulta si es con recursos de Capredena o si es con recursos del Sistema de Salud Capredena. Dice que realiza la consulta pues estima que cualquier pensionado de Capredena debería poder acceder a ella, independiente del sistema de salud al que este afiliado.

El Sr. Loyola responde que la farmacia se financia con recursos propios de Capredena y, en consecuencia, el beneficio es para todos los pensionados con independencia del sistema de salud al que estén afiliados. Ahora bien, señala que como Capredena sólo cuenta con dos farmacias propias, se está tratando de promover la firma de un convenio con alguna cadena de farmacias con tal de que se pueda extender el beneficio a nivel nacional y no esté solo restringido a Santiago y Valparaíso, lugares donde funciona las farmacias institucionales, pues coarta en demasía la posibilidad de acceder al beneficio de medicamentos a un costo menor. Además, la concreción del convenio evitaría que las personas tuviesen que enviar las boletas de los remedios que han adquirido para que se hiciese el reembolso, pues el copago se haría en línea y, así, podrían adquirirlos sin problemas en la localidad que residan o se encuentren.

El Presidente toma la palabra para mencionar que hará una pregunta abierta a los representantes institucionales de Capredena, pues no sabe exactamente quien hace la gestión operativa más específica respecto del envío de las papeletas de pago. En tal sentido, consulta si es factible que el color con que se imprimen los mensajes de la papeleta de pago se vea modificado, ya que el contraste no siempre resulta del todo claro/llamativo para el lector.

El Sr. Carlos Molina Johnson, Gerente General de Capredena, responde que se hará lo posible por implementar dicha recomendación, sin embargo, debe consultársele al Banco Estado, pues es la institución que produce las papeletas y las envía directamente a los pensionados y montepiados.





El consejero Sr. Pinilla toma la palabra para consultar si el Cosoc podría integrar algunas preguntas a la encuesta que realiza Capredena de satisfacción usuaria.

El Sr. Loyola responde que si las consultas que quieren agregarse con atingentes a cuestiones relativas al quehacer de Capredena y de cómo se vive la experiencia de los usuarios no existe ningún problema, pues siempre ayuda ver las cosas desde distintas perspectivas.

Finalizada la ronda de consultas respecto de la presentación del Sr. Carlos Loyola, éste hace abandono de la sesión debido a otros compromisos laborales.

Se pasa al siguiente punto de la tabla: informe del consejero Sr. Adolfo Sandoval sobre misiva remitida a círculos y organizaciones de pensionados afiliados a Confar.

El Sr. Sandoval inicia su exposición señalando que el día 6 de agosto se envió la misiva explicando las acciones que estaba tomando el Cosoc y la idea del Plan Fraternidad, sin embargo, hasta la fecha -27 de agosto- no se ha recibido ninguna respuesta por parte de los círculos respecto a algún afiliado que este en una situación socioeconómica desmejorada.

El Presidente consulta si tiene certeza de que el documento se haya recibido con éxito por parte de los círculos.

El consejero Sr. Sandoval responde que ello es efectivo, pues varios círculos hicieron acuse de recibo.

El Presidente le solicita al Sr. Sandoval que en la reunión que entablará el día 8 de septiembre con los círculos afiliadas a Confar reitere el contenido de la carta, para que tengan la certeza de que el Cosoc está trabajando conjuntamente con Capredena y, además, que ellos son un eslabón importante en este trabajo mancomunado.

El consejero Sr. Sandoval responde que lo tenía contemplado dentro del temario, pues le parece importante que los círculos cuenten con dicha información.

El consejero Sr. Pinilla comenta que él también estará en la reunión de Confar y, en consecuencia, apoyará en lo que necesite al consejero Sr. Sandoval para transmitir la información a los distintos círculos a lo largo del país.





El consejero Sr. Héctor Ortega toma la palabra para señalar que no se debe olvidar que las personas que se encuentran en una situación precaria no necesariamente afiliada en alguna institución de personal en retiro, pues si la condición es precaria lo primero que se hace, según su experiencia, es que se abandonan dichas instituciones. En consecuencia, plantea que el porcentaje de personas que se encuentran en una situación precaria de salud o socioeconómica y participan de los círculos debe ser muy menor.

El Presidente comenta que ha visto la misma situación que el consejero Sr. Ortega dentro del círculo en que él participa y, en consecuencia, señala que por ello es importante el Plan Fraternidad, pues la idea es que apenas alguien sepa dentro de algún círculo que hay una persona pasando un momento complejo en términos de salud o socioeconómico, informe para poder ayudar a dicha persona.

El Presidente del otorga la palabra el consejero Sr. Óscar Villegas.

El consejero Sr. Villegas comenta que él también remitió la carta dentro de su organización, sin embargo, tampoco ha tenido respuesta alguna. Señala que lamentablemente eso se da por lo mencionado por el consejero Sr. Ortega, es decir, que las personas al caer en un estado de precariedad de salud o socioeconómico cortan rápidamente nexo con las organizaciones de pensionados.

El Presidente le otorga la palabra al Secretario Ejecutivo del Consejo, Sr. Gabriel Foncea.

El Secretario Ejecutivo comenta que siguiente punto en la tabla es la elección del Presidente y Vicepresidente para el periodo agosto 2021 - agosto 2022. Este periodo es el último de funcionamiento del actual Consejo de la Sociedad Civil de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.

El Secretario Ejecutivo señala que existe el quórum mínimo para realizar la elección y que tanto el Presidente como el Vicepresidente pueden repostular a sus respectivos cargos. Ahora bien, agrega que, con el fin de concurrir a una votación con mayor quórum, podría citarse a una sesión extraordinaria si es que el Consejo así lo acuerda.





El consejero Sr. Carlos Fica toma la palabra para mencionar que él es de la idea de generar una sesión extraordinaria con el fin de que haya más miembros presentes del Consejo para votar los cargos de Presidente y Vicepresidente.

El consejero Sr. Villegas secunda la propuesta del consejero Sr. Fica.

El consejero Sr. Ortega menciona que él es de la idea de votar de forma inmediata Para quienes tengan la decisión tomada y generar una sesión extraordinaria para que voten las personas restantes.

El Secretario Ejecutivo del Consejo señala que por reglamento dicha propuesta no es posible, pues sólo tienen derecho a voto los consejeros que se encuentren presentes en la sesión y, además, porque la sesión actual cuenta con el quórum necesario para efectuarla. En tal sentido, comenta que si existiese unanimidad de los consejeros presentes los resultados no cambiarían aun cuando los consejeros que no están presentes tuviesen una votación diferente y, por ende, la propuesta de generar una sesión extraordinaria es sólo para dotar de mayor transparencia el proceso.

El consejero Sr. Pinilla comenta que participar en una instancia como los Consejos de la Sociedad Civil requiere de compromiso y, por tanto, en caso de ausentarse de las sesiones los consejeros tienen conocimiento de que deben atenerse a las decisiones que adopte la mayoría.

El Sr. Carlos Molina Johnson toma la palabra para mencionar que él estima que el Consejo debe funcionar de la forma en que funciona cualquier instancia homologa donde existe quórum para hacer una votación, o sea, efectuando dicha votación.

Los consejeros Sres. Héctor Ortega, Oscar Villegas, Moisés Pinilla, Adolfo Sandoval y Gustavo Basso concuerdan en que se realice la votación dado que existe el quorum necesario para ello.

El consejero Sr. Carlos Fica establece el voto de disenso y mantiene su posición de convocar a una sesión extraordinaria para elegir al Presidente y el Vicepresidente con el fin de que haya una cantidad mayor de consejeros presentes.





Los consejeros Sres. Héctor Ortega, Oscar Villegas, Moisés Pinilla, Adolfo Sandoval y Gustavo Basso votan a favor de que se mantengan la misma directiva que estaba operando, es decir, el Sr. Gustavo Basso en el cargo de Presidente del Consejo y el Sr. Moisés Pinilla en el cargo de Vicepresidente.

El consejero Sr. Jaime Bravo ingresa brevemente a la sesión para exponer que se encuentra con problemas de salud y, en consecuencia, no pudo ingresar a la hora prevista. Sin embargo, señala que él suma su voto para que la actual directiva encabezada por los consejeros Sres. Gustavo Basso y Moisés Pinilla continúe ejerciendo tal rol.

El Presidente del Consejo, Sr. Gustavo Basso, toma la palabra para mencionar que dentro de las cuestiones que habían quedado pendientes de sesiones anteriores se encontraba la respuesta que había dado el Ministerio de Defensa Nacional respecto de quién asumiría el cargo de Vicepresidente Ejecutivo de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional. En tal sentido, comenta que desde el Ministerio le informaron que el concurso había quedado vacante y, por ende, no está definido quién ocupará el cargo de vicepresidente Ejecutivo. Ahora bien, señala que la relación que él ha tenido con el Vicepresidente Ejecutivo (S), Sr. Mauricio García Cuello ha sido muy fluida y, en consecuencia, se ha podido trabajar de gran manera junto a él.

La sesión se levanta a las 13.06 hrs.





SESIÓN CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

N° 11/ 2021

27/Agosto/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





Carlos Molina Johnson
Gerente General

.....

Pilar Toncio Arcos
Jefe División Operaciones

.....

Mariel Zamorano Ramírez
Jefa Departamento de Canales de Servicio

.....

