



ACTA DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL DE LA CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL N° 13/2021

LUGAR : Vía Zoom.
DÍA : 26 de octubre 2021.
HORA : 11:00 hrs.
SESIÓN : Ordinaria
DIRIGE : Presidente del Consejo de la Sociedad Civil, Sr. Gustavo Basso C.

PARTICIPAN: Vicepresidente Ejecutivo (S), Mauricio García Cuello.
Gerente General, Carlos Molina Johnson.

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. Oscar Villegas D.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Carlos Fica C.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Luis Felipe Contreras A.
Consejero de la Sociedad Civil, Sr. Carlos Traub G.

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. Adolfo Sandoval T.



DESARROLLO DE LA SESIÓN

En nombre de Dios y de la Patria el Presidente del Cosoc da inicio a la sesión a las 11:05hrs de forma telemática a través de la plataforma Zoom.

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

El Presidente del Consejo le solicita al Secretario Ejecutivo que de lectura a la tabla de la sesión.

La tabla es la siguiente:

1. Reunión bilateral Vicepresidente Ejecutivo (S) – Consejo de la Sociedad Civil.
2. Aprobación del Acta N° 12.
3. Varios.

El Presidente solicita al Consejo que vote de inmediato el Acta N° 12, pues ésta fue enviada con antelación y las observaciones remitidas al Secretario Ejecutivo ya fueron incorporadas. Esto con el fin de dar continuidad a la sesión bilateral con el Vicepresidente Ejecutivo (S) de Capredena.

El Consejo aprueba de forma unánime el Acta N° 12.

El Presidente inicia su intervención señalando que realizará una pequeña contextualización, tocando cinco puntos que han sido acordados por el Consejo para ser tratados en la presente sesión. Una vez finalizada la contextualización, insta a los consejeros que intervengan con el fin de complementar lo que él expondrá.

El Presidente del Cosoc recuerda que el día 8 de junio hubo una reunión conjunta entre el Vicepresidente Ejecutivo y el Gerente General de Capredena en la que se presentaron los lineamientos del Plan Fraternidad y, además, permitió delinear una hoja de ruta para que las reuniones con los ejecutivos de la institución se concretasen según lo previsto en tal instancia.

El Presidente señala que la primera de estas reuniones tuvo lugar el mes de junio y participaron el Sr. Jaime Alarcón (Jefe de la División de Asuntos Institucionales de la SS.FF.AA), el Sr. Arturo Vergara (Jefe de la División de Planificación y Desarrollo)



y el Sr. Marcelo Díaz (Jefe de la División Jurídica). El mes de agosto tuvo lugar la presentación del Sr. Carlos Loyola (Jefe de la División de Atención a Usuarios) y, finalmente, el mes de septiembre tuvo lugar la última exposición a cargo de la Sra. Pilar Toncio (Jefa de la División de Operaciones).

En tal sentido, el Presidente comenta que de todo el proceso se permitirá exponer una macro visión de los acontecimientos de lo que significa para este primer Cosoc el proceso de intercambio de información con la institución. Así, desataca que Capredena posee una doble característica, pues es la etapa final de un proceso de desvinculación de la vida institucional activa de los funcionarios de las FF.AA, o sea, el término. En ese proceso intervienen las instituciones de las FF.AA, el Ministerio de Defensa Nacional a través de la SS.FF.AA y la Contraloría General de la República, cuestión que tiene como resultado que la Caja reciba un mandato que tiene cumplir respecto al pago de pensiones. La otra característica es que Capredena constituye la etapa inicial para la vida del personal en retiro, es decir, se liga con los pensionados -probablemente- hasta el término de sus vidas.

El Presidente comenta que según se ha observado por parte del Consejo la primera etapa -cuando el personal pasa a retiro- es poco conocida entre el personal activo de las FF.AA en materias relativas a primera pensión, desahucio, etc. Este desconocimiento por parte del personal da una luz de alerta en acciones que debería emprender la Caja con el fin de que no se le responsabilice por situación que no tienen que ver con el quehacer de la institución. En tal sentido, estima que Capredena debe trabajar para instruir al personal activo en lo que significa pasar a la vida pasiva en conjunto con las instituciones de las FF.AA y los Cosoc de Capredena y el Cosoc del Ministerio de Defensa.

En lo relativo a la gestión misma de la Caja, al Consejo le ha preocupado especialmente un grupo de 3.630 personas que se encuentra bajo la Pensión Básica Solidaria sobre un universo de 105.000 pensionados. Esta situación fue el principal motivo por el cual el Consejo disidió impulsar el Plan Fraternidad.

Habiendo realizado el resumen de los acontecimientos, el Presidente señala que el objetivo de la presente sesión bilateral es reflexionar en conjunto con el Vicepresidente respecto de un abanico amplio de temas que se tocaron en las reuniones, que han ido decantando y que el Consejo los considera fundamentales.





Una de las primeras cosas que le llaman la atención al consejo y le produce preocupación es que la Caja emprende las diversas acciones de apoyo a las personas pensionadas y montepiadas son respuesta a requerimientos, mientras que el Plan Fraternidad busca generar una proactividad, identificando los problemas socioeconómicos de pensionados que muy posiblemente no tienen la capacidad para acceder a un teléfono celular, internet, un computador o la capacidad para llegar a sus círculos. Así, una de las grandes conclusiones es que una cuestión central para el éxito del Plan Fraternidad y el buen desempeño de Capredena es la presencia de las asistentes sociales. En tal sentido, dada la importancia que tienen las asistentes sociales, al Consejo le llama la atención que sólo existan veintiuna personas que se desempeñen en dicha tarea a nivel nacional. El Consejo considera que la cifra es insuficiente y, probablemente, se debería aumentar su dotación.

Concatenado al tema anterior existe una cuestión que preocupa mucho al Consejo y a los distintos círculos y es la desvinculación que se está produciendo entre los pensionados y Capredena. En otras palabras, el progreso de la tecnología ha provocado que las personas hayan reemplazado el mecanismo de pago tradicional por el pago por cuentas corrientes, Cuenta Rut, pago por ventanilla, entre otros métodos y, en consecuencia, ven a la institución como una mera caja pagadora y no mucho más que eso. Así, ello ha tenido como resultado que las personas se hayan progresivamente desvinculado de la institución y esta última no cuente con los datos actualizados como la dirección del domicilio, número telefónico, correo electrónico y, por ende, no tengan al día sus datos más importantes. Esta misma situación repercute hacia los círculos y la sociedad civil, pues tampoco cuentan con los datos actualizados. En tal sentido, el Consejo propone se investigue algún mecanismo para obligar o incentivar a los 105.000 pensionados a que actualicen sus datos, para que se puedan mantener al día y no existan problemas para contactarlos.

El Presidente señala que otra arista que es digna de reflexión es la constante crítica a la que está sometido el sistema de pensiones de las Fuerzas Armadas y la Caja de Previsión de la Defensa Nacional. Considera que esta situación se debe fundamentalmente por un desconocimiento de la labor que debe cumplir Capredena y, por ende, el Consejo estima que la institución ha sido pasiva en la defensa de su rol. Así, comenta que la mayor defensa de la Caja es la normativa que la rige, aun cuando esa misma normativa a veces puede atarla de manos en ciertas





circunstancias, para los efectos de la crítica es un escudo, pues la institución cumple con lo que la ley le mandata. Esta situación motiva a que el Consejo ofrezca su ayuda a la Caja para tener una estrategia conjunta en que la institución pueda hacer una defensa más activa de las críticas que recibe desde la opinión pública.

Un cuarto elemento que el Presidente menciona que se sacó en limpio dada las presentaciones es la constatación de la existencia de pensionados en situación de riesgo social. En dicho sentido, señala que, como militares en retiro, ellos tienen el dolor de saber que compañeros de armas están privados de libertad. Así, consideran que sin duda alguna ellos son personas de alto riesgo y que, además, esa situación que se ha visto reforzada por la pandemia de COVID-19. Tanto en Colina I como en Punta Peuco se han visto los efectos de la pandemia, los que han sido bastante severos. Ahora, entendiendo que existen protocolos vigentes por parte de Gendarmería y que hay otros aspectos de carácter político, la Caja aun así debiese hacer intervenciones médicas en favor de las personas privadas de libertad y, además, ayudar a sus familias que vienen desde lugares lejanos a visitarles.

Como último punto el Presidente menciona que hará presente una solicitud efectuada por el consejero Sr. Adolfo Sandoval -quien justificó su ausencia a la sesión de forma previa- en torno a la posibilidad de reanudar, por parte de Capredena, las capacitaciones tanto en materias computacionales, como en materias relativas a los beneficios hacía el personal perteneciente a los círculos de pensionados y montepiados/as. A su vez, el Sr. Sandoval solicita que, en caso de existir a disponibilidad presupuestaria, Capredena pueda ayudar en la adquisición de equipos computacionales para centros sociales que se encuentran en condiciones económicas precarias. Finalmente, el Sr. Sandoval solicitó que se hiciera presente la posibilidad de extender el acceso a los beneficios de salud a todos los pensionados Capredena y no sólo a aquellos que adscriben al sistema de Salud Capredena.

El Presidente le señala al Vicepresidente Ejecutivo que ha querido hacer un resumen de las situaciones que se han dado desde que ambos se reunieron en junio hasta la fecha. Complementa que ha sido un proceso muy interesante, sin embargo, no ha sido suficiente y, en tal sentido, lo que toca hacer ahora es reimpulsar el Plan Fraternidad a través de los puntos antes relatados.

El Presidente le cede la palabra al consejero Sr. Carlos Traub para que complemente la exposición de los puntos recién efectuada.





El consejero Sr. Traub inicia su intervención agradeciendo la disposición del Vicepresidente Ejecutivo de hacerse partícipe de la sesión bilateral en curso. Además, le agradece a la institución la realización de las reuniones con los directivos para que el Consejo conociera en profundidad el quehacer de la Caja y, de ese modo, poder aportar con proyectos e ideas en miras a mejorar la gestión de esta, siempre poniendo el foco en los más necesitados, tal como destaca el eje central del Plan Fraternidad.

El consejero Sr. Traub plantea que, sin embargo, hubiese sido ideal conocer una contrapropuesta por parte de las divisiones que realizaron las respectivas presentaciones o, en su defecto, una contrapropuesta por parte de Capredena al Plan Fraternidad. En tal sentido, señala que hay ciertas acciones que el Consejo ha mencionado como fundamental para que el Plan Fraternidad implemente sus primeros pasos, las que pasará a exponer para que sean conocidas directamente por el Vicepresidente.

En primer lugar, el Sr. Traub señala que a pesar de haber sido solicitado en distintas ocasiones el Consejo nunca conoció el listado de las personas que reciben una pensión inferior a la Pensión Básica Solidaria, entendiendo que en ese grupo no debiese contemplarse a las personas que ingresaron a retiro de forma anticipada, pues esa pensión no constituye su fuente de ingreso principal. Sin embargo, reitera que existen aproximadamente 1.600 personas con ingresos bajo la línea de la pobreza y que el Consejo -como representante de la sociedad civil- desconoce quiénes componen ese grupo. Con el fin de subsanar esa situación, propone que Capredena haga un plan piloto del Plan Fraternidad que contemple a las 250 personas con mayores necesidades socioeconómicas y se haga una intervención focalizada. Este plan piloto serviría de base de trabajo para poder expandir el Plan Fraternidad en un futuro y, además, para los Cosoc que los sucedan.

En segundo lugar, en lo referente a la OIRS y los sistemas de atención de usuarios de la Caja, le parece adecuado que existan indicadores de calidad para poder medir la eficiencia de la gestión. En tal sentido, plantea de debería sumarse un indicador que se centrará en la atención de los más necesitados, o sea, enfocarlo en las 250 personas antes mencionadas de manera previa. Sostiene que la cifra de 250 personas es una propuesta y que el Consejo está completamente abierto a recibir una contrapropuesta por parte de Capredena, pues la cuestión fundamental es que





se dé efectivamente el paso de implementación. Así, reitera la necesidad de construir un indicador para que la Caja pueda medir y evaluar la forma en que las personas más necesitadas evalúan el rol de la institución para con ellos. Dice estar disponible para conversar con el encargado de planificación y, así, trabajar de manera conjunta para elaborar el indicador señalado. Comenta que esto lo haría comprobar que la Caja está entendiendo la propuesta del Consejo y, además, la está implementando.

En tercer lugar, el Sr. Traub remarca que en miras a la proactividad que se le pide a la institución, ésta necesariamente debe contar con una mayor cantidad de asistentes sociales. La posible incorporación de más asistentes sociales debiese estar centrada en la atención focalizada de este grupo especial de personas con mayores necesidades socioeconómicas. Una vez definido el grupo de personas que contarán con una atención focalizada, las nuevas asistentes sociales debiesen concurrir a visitarlos de forma presencial, conocer en profundidad cuáles son sus necesidades y saber si sus datos y direcciones están actualizados. En casos donde estas condiciones no se den, debiese establecerse un calendario de visitas para poder hacer un seguimiento con mayor profundidad. Considera que dicha estructura debe operar durante el proceso de implementación, ya que una vez se asiente el nuevo sistema los procesos estarán adoptados de mejor forma.

En cuarto lugar, plantea que con miras a asistir a las personas con dificultades de desplazamiento o que están derechamente impedidas de poder salir de sus domicilios, Capredena podría contar con asistentes sociales o ejecutivos especialmente dedicados para efectos de poder ir a visitarlos a sus casas para saber en qué estado se encuentran y/o puedan postular a beneficios en caso de que lo requieran.

Finalmente, el Sr. Traub destaca que el principal interés del Consejo, en tanto representantes de la sociedad civil, es aportar con ideas y propuestas para ayudar a los pensionados de Capredena. A su vez, estas mismas ideas y propuestas, de implementarse, prestigiarán a la institución y las personas se sentirán más estrechamente vinculados a ella, dejando de lado el sentimiento que ciertos segmentos de los pensionados han tenido el último tiempo en relación con desligarse de Capredena, pues entienden que los beneficios que recibirían por parte del Estado en caso de no estar afiliados serían mayores. Así, considera importante que Capredena salga en defensa propia ante los ataques injustificados que recibe por





parte de la opinión pública e, inclusive, sobre voces que hablan sobre la posibilidad de terminar con la institución. En tal sentido, considera que adoptando las medidas propuestas la Caja pasará a ser una institución de excelencia, sin puntos débiles y, por ende, se disipará cualquier duda sobre la viabilidad de su existencia.

El Presidente le cede la palabra al consejero Sr. Carlos Fica para que exponga sus puntos al Vicepresidente Ejecutivo.

El consejero Sr. Fica comenta que su intervención se centrará en tres temas. El primero de ellos tiene que ver con usar el 0,5% acumulado en el Fondo Revalorizador de Pensiones en el grupo de personas que se defina en riesgo socioeconómico. Además, plantea que existe un problema de comunicación con los pensionados y montepiadas, pues no se sabe con exactitud dónde se encuentran o de qué forma comunicarse con ellos. Estima que ese problema se debe a que tanto la Caja como otras instituciones implantan modelos formulados por el personal de informática y, por ende, no están pensados en las necesidades del grupo objetivo que se atiende, ya que el promedio de edad está sobre los 70 años y también hay muchas personas que se encuentran sobre los 80 años. Esta situación provoca que sean muy pocos los que tienen acceso a computadores o a celulares que vayan más allá de modelos básicos. Considera fundamental que las plataformas de comunicación que se utilicen estén pensadas especialmente para el grupo etario que Capredena atiende, pues ajustando esas herramientas a las necesidades de las personas provocaría que se redujera las brechas de información que existen actualmente. Finalmente, comenta que explorar la posibilidad de implementar mecanismos de telemedicina sería ideal para mejorar la atención de los usuarios más necesitados.

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

El consejero Sr. Pinilla inicia su intervención señalando que todos los consejeros tienen claro el rol que les compete como representantes de la sociedad civil para incidir en las políticas públicas del servicio. Remarca que este trabajo debe ser conjunto, pues no se busca un beneficio personal por parte de los consejeros, sino lo que se busca es el beneficio para los todos los pensionados (as) y montepiados (as) que son parte de Capredena.

El Sr. Pinilla agrega que teniendo en consideración la misión institucional de Capredena, la institución debe agotar todas las instancias que tenga para





comunicarse con sus afiliados y pensionados, no sólo centrarse en el sitio web institucional para contactarse con ellos, pues de lo contrario la institución se llenará de reclamos por servicios mal prestados. Estos reclamos por servicios mal prestados no necesariamente se podrían dar porque la institución no cuente con beneficios o haga las cosas mal, sino porque las personas desconocen los beneficios y no sabe cómo postular o solicitarlos. Comenta que actualmente, por medio del portal web, Capredena tiene contacto directo con el Registro Civil, debido a la validación de ingreso que se hace través de Clave Única. A su vez, el Registro Civil guarda de forma actualizada todos los datos de la población general del país, tanto personas naturales como jurídicas. Así, estima que Capredena debería buscar impulsar una política pública que cree una plataforma digital única para el Estado donde estos datos estén alojados con el fin de que las diversas instituciones tengan acceso a ellos y, así, los datos de las personas estarían actualizados sobre una base común.

El Sr. Pinilla indica que él también es parte del Cosoc del Ministerio del Interior, lugar donde se desarrolló un software para realizar las elecciones de forma virtual de los consejeros regionales. Destaca que ese software está siendo compartido para varios Cosoc a lo largo del país para que hagan sus elecciones. Señala que es importante copiar las buenas ideas y proyectos que existen en otras instituciones públicas. Este ejemplo sirve para tener en cuenta que hoy existe una fuente de alimentación de los datos que es el Registro Civil y, en consecuencia, se debe hacer la interrelación con el Ministerio del Interior y el Ministerio de Defensa para contar con ellos y así trabajar como Estado, no tan solo como una institución aislada.

El Presidente agradece la intervención del consejero Sr. Pinilla. Señala que le pareció una exposición interesante, pero claramente excede las posibilidades de Capredena, debido a la envergadura de este.

El Presidente le concede la palabra al consejero Sr. Oscar Villegas.

El Sr. Villegas inicia su intervención indicando que su preocupación está centrada en los pensionados que residen lejos de los centros urbanos o muy alejados, no tienen acceso a internet o no tienen las habilidades para hacer uso de las nuevas herramientas digitales. En tal sentido, considera que sería pertinente que Capredena contase con un pool de telefonistas que reciban y entreguen información a los pensionados (as) y montepiados (as) que la requieran, ya que dado su rango etario ellos no pueden hacer uso de las herramientas computacionales.





A su vez, considera importante que se pueda ayudar con medicamentos a los pensionados que se encuentran privados de libertad, independientemente si son parte del sistema de Salud Capredena u otro de otro diferente, pues tal como mencionó el consejero Sr. Fica el rango de edad de los pensionados es avanzado y requieren de apoyo farmacológico y médico. Esto también serviría para ayudar a las familias de los pensionados privados de libertad, pues les aliviaría una carga.

Relacionado con el punto anterior, el consejero Sr. Villegas indica que sería relevante que los pensionados de Capredena, independiente del sistema de salud al cual estén afiliados, tengan la opción de adquirir medicamentos en la Farmacia de Capredena para aliviar los gastos en medicamentos que son crecientes a medida que se avanza en edad.

El Presidente le cede la palabra al consejero Sr. Felipe Contreras.

El consejero Sr. Felipe Contreras inicia su intervención señalando que él representa a la ASOFAR y es en esa calidad que ha visto algunos problemas que le parece relevante mencionar en la instancia en curso. Así, comenta que progresivamente han visto como la edad promedio de sus socios ha ido en aumento, cuestión que también provoca que su salud se haya ido deteriorando. Esta misma situación se da en la población en general, donde las expectativas de vida han ido aumentando en Chile, alcanzando promedios similares a los de Europa y Estados Unidos. En tal sentido, señala que le parece fundamental que se comience a abordar el tema de las casas de acogida para las personas autovalentes y no tan sólo para las personas que estén enfermas.

El Presidente agradece la intervención del consejero Sr. Contreras, pues señala que pone en consonancia la idea de que el ingreso a retiro por parte del personal activo es el inicio de una nueva etapa en su vida, ya que las necesidades van cambiando según se progresa en edad y, por ende, se debe tener consideración a materias como las casas de acogida para personas autovalentes.

El consejero Sr. Pinilla toma la palabra para indicar que le había quedado un punto pendiente y es las posibilidades de que Capredena realice inducciones o capacitaciones al personal de las distintas ramas de las FF.AA que ingresa a retiro con el fin de que conozcan las implicancias de entrar al mundo civil. Señala que esas capacitaciones serían útiles para que las personas conocieran los beneficios que





entrega Capredena y, además, para que la institución fuera enfática en explicar la importancia de mantener los datos de contacto actualizados. Finalmente, apunta que hacer una campaña radial a lo largo de Chile para que los pensionados (as) actualizar los datos en la institución sería una buena medida con un costo relativamente bajo.

El Presidente del Consejo de la Sociedad Civil le concede la palabra al Vicepresidente Ejecutivo (S).

El Vicepresidente Ejecutivo (S) inicia su intervención señalando su agradecimiento frente a la cordialidad que siempre se ha dado en la relación con el Cosoc. Comenta que la institución tiene en alta consideración la importancia de poder escuchar al Cosoc y sus propuestas, cosa que se comprueba con la presencia de la segunda autoridad jerárquica de la Caja -el Gerente General- como representante de la institución.

El Vicepresidente Ejecutivo indica que la reunión efectuada el mes de junio le dio la oportunidad de conversar en mayor profundidad con el Presidente del Cosoc y se planificó el calendario relatado anteriormente. Así, el calendario tenía como momento culmine la realización de esta sesión conjunta para analizar las distintas aristas del proceso, materias relativas al Plan Fraternidad y, a su vez, responder diversas temáticas que pudiesen surgir.

El Vicepresidente Ejecutivo comenta que antes de comenzar a dar respuesta a cada uno de los puntos que han sido planteados por los consejeros, quiere darles la tranquilidad de que la institución tiene en alta consideración la importancia de velar por el bienestar de los usuarios de la institución, por la rigurosidad con la que ha trabajado el Consejo en miras a ayudar a los más necesitados y, por ende, los esfuerzos del primer Cosoc de Capredena no serán en vano. Es taxativo en mencionar que la institución no debe estar solamente disponible para escuchar y decir que entiende las propuestas, sino que también debe estar disponible para materializarlas.

El Vicepresidente Ejecutivo destaca que las reuniones se establecieron precisamente para que el consejo conociera en profundidad el quehacer interno de la institución y los beneficios sociales que ésta entrega. En tal sentido, comenta que aparentemente -aunque puedan existir matices interpretativos- Capredena no ha sido de lo más





claro en dar a conocer los beneficios al personal que ingresa a retiro después de una vida al servicio de la patria. Esta nueva etapa de la vida de las personas, tal como hacía mención el Sr. Basso, debe ser en estrecha vinculación entre Capredena y los nuevos pensionados. Señala que no quiere ser obsecuente y decir que con las exposiciones realizadas el consejo ya conoce todo lo que la Caja realiza, pero sí destacar que cuentan con una mirada global acabada y, por ende, el consejo puede ayudar a la institución a entregar el conocimiento que han adquirido. Ahora bien, esto no obsta que los diálogos no se sigan profundizando y que no se vayan a generen nuevas reuniones en el futuro en caso de que así se requiera.

El Vicepresidente Ejecutivo comenta que dará respuesta a los temas planteados por los consejeros. Para tal cometido, indica que lo hará en el orden en que las temáticas fueran planteadas y, por ende, comenzará por los planteamientos del Sr. Gustavo Basso.

En relación al inicio de una nueva etapa para las personas que ingresan a retiro y lo poco conocidos que son los beneficios de los que son potencialmente susceptibles, el Vicepresidente Ejecutivo indica que Capredena está en permanente disposición de las distintas instituciones castrenses para exponer en charlas, seminarios y exposiciones respecto de los beneficios que se entregan. Esto se hace unidad por unidad, no solo frente a un regimiento en particular, independientemente que la disposición siempre esté, pues lo que busca Capredena es hacerlo a nivel institucional de las ramas de las FF.AA. También existe la disposición de realizar estas acciones en caso de que los comandantes puedan llegar a solicitar la presencia de la Caja. A modo de ejemplo, comenta que hace un tiempo llegó una solicitud de la Fuerza Aérea para el inicio de una campaña de su área Bienestar Social, destinada al personal del servicio activo que en un breve plazo ingresarán a retiro, para que se hiciesen las exposiciones pertinentes. En tal sentido, menciona que a pesar de la pandemia no se han dejado de hacer dichas actividades y el equipo a cargo ha realizado todos los esfuerzos para hacer las exposiciones con el fin de que los futuros pensionados entiendan cuales son todos los aspectos en que Capredena puede ayudarles en esta nueva vida que van a comenzar.

Respecto a los 3.630 pensionados con ingresos inferiores a la Pensión Básica Solidaria, situada alrededor de los \$180.000 pesos y sus consecuentes reajustes legales, es un tema de constante preocupación para la Caja, aun cuando para





efectos prácticos la cifra de referencia -Pensión Básica Solidaria- es sólo un dato. Lo anterior se sustenta en que por disposiciones legales y dictámenes de la Contraloría ninguna persona que cuente con una pensión de Capredena puede renunciar a ella y, en consecuencia, eso afecta para que éstos pensionados no puedan acceder a los mismos beneficios del Estado en comparación con otro conciudadano que se encuentran en una situación económica similar, pero que pertenece a un sistema previsional diferente. Así, la labor de Capredena es apoyarlos para tratar de nivelar los beneficios que la seguridad social estatal, injustamente, no les entrega a los pensionados de la institución.

Teniendo en consideración ese contexto es que la institución ha analizado en profundidad el denominado Plan Fraternidad elaborado por el Cosoc. En dicho sentido, era fundamental que el Consejo contara con esa primera mirada de la labor que desempeñan las distintas divisiones, pues ese intercambio posibilitaba que la Caja conociera en que cosas debía intervenir desde el punto de vista de los representantes de los pensionados y, a su vez, el Consejo supiera cuales son las capacidades de la institución de distribuir la mayor cantidad de beneficios.

Una de las cuestiones que se planteó es la necesidad de contar con una institución que muestre mayores grados de proactividad, o sea, contar con una mayor capacidad de llegar de la manera más certera posible a los pensionados más necesitados. Así, Capredena ha tomado medidas con ese objetivo en mente en sus dos alas, a saber, previsión y salud. Cuando se habla específicamente de salud se habla de dos categorías, ya que por un lado están los beneficiarios del sistema de salud (quienes poseen las pensiones más bajas) y, por otro lado, están los Centros de Salud de Capredena que están a disposición no tan sólo de los pensionados, sean o no afiliados al sistema de salud, sino también para la comunidad en general. En tal sentido, es que actualmente se está poniendo en marcha un plan para poder ir en ayuda de aquellos pensionados que no han podido ponerse al día en sus exámenes preventivos. La institución está haciendo visitas a los lugares en que ellos residen -dentro de los medios y posibilidades con los que se cuenta- para poder atenderlos y hacer los exámenes de manera presencial. Debe comprenderse que esto lamentablemente es imposible de replicarlo en todo el territorio nacional, pues no se cuenta con oficinas en el país entero, sin embargo, se han buscado medidas para llegar a lugares donde la institución no se encuentra de manera física.





En lo referente a las medidas adoptadas en materia previsional, Capredena cuenta con distintos programas de asistencia social dentro de los que se encuentran los préstamos de auxilio social -de alta importancia para los pensionados con ingresos bajos pues es una de las pocas instancias que tienen para acceder a ellos- ayudas de asistencia social, la entrega de un bono el último año para los pensionados de mayor edad y más bajas pensiones, además, se incorporó la prorrogas para los préstamos habitacionales, de auxilio social y de asistencia social en dos oportunidades entendiendo el nivel de endeudamiento de los pensionados con otras instituciones.

Ahora bien, en el caso de las asistentes sociales Capredena se encuentra en un proceso de contratación para Antofagasta, Talcahuano y Casa Matriz. El motivo por el cual se están haciendo contrataciones en esos lugares específicamente responde a estudios internos que permiten conocer donde existe una mayor concentración de pensionados. En tal sentido, la mayor concentración de pensionados se encuentra en Santiago, Valparaíso y Talcahuano, en ese orden respectivamente. Con menores niveles de concentración se encuentran posteriormente Antofagasta y Valdivia. Este mismo criterio se utiliza a la hora de instalar agencias u oficinas regionales. Sin embargo, independiente de si la región cuenta con una agencia o una oficina regional, los beneficios que entrega la institución son los mismos. Así, la institución comprende la necesidad de contar con más asistentes sociales, pues son ellas las que pueden realizar análisis acabados y técnicos sobre el verdadero estado de necesidad de los pensionados, ya que una pensión baja no necesariamente implica que una persona tenga más necesidad de ayuda que una persona con una pensión mayor, pues son diversos los factores que pueden intervenir. En otras palabras, estas evaluaciones posibilitan que Capredena pueda focalizar de mejor manera sus recursos e intervenga en los casos que requieran de mayor atención. Es por todo ello que actualmente se están haciendo las gestiones necesarias para conseguir una mayor cantidad de recursos y, así, poder contratar a las asistentes sociales que se requieran.

En cuanto al pago de pensiones y la consecuente necesidad de contar con bases de datos, el Vicepresidente Ejecutivo comenta que lógicamente existen estas bases de datos y que se han generado los esfuerzos mantenerlas constantemente actualizadas, teniendo la certeza de que los datos ahí guardados -número telefónico,





dirección y correo electrónico- son efectivamente correspondientes a los pensionados. Sin embargo, también existe una parte de esos datos que no han podido ser actualizados. En este sentido, señala que Capredena planifica sus estrategias comunicacionales para buscar llegar por todos los medios que tiene disponible a los pensionados con tal de que actualicen sus datos y, además, también solicita la ayuda de las asociaciones de personal en retiro para que compartan los datos con los que ellos cuentan. Dentro de la estrategia comunicacional propia se encuentran elementos como el mensaje en la papeleta del pago de la pensión, Twitter, sitio web institucional, mailing, etc. Agrega que siempre se les explica a los usuarios de Capredena que contar con los datos actualizados es muy importante, pues ello produce que la labor de la institución puede desempeñarse de mejor manera y se puede llegar con las ayudas sociales de forma más oportuna.

En cuanto al punto referente a contar con mayores niveles de productividad, sin duda es una cuestión atendible, sin embargo, las instituciones públicas también tienen la necesidad de llegar a lugares específicos y concretos. En ese contexto, uno de los lugares a los que Capredena le importa mucho llegar es a los círculos de personal en retiro, pero estos -al igual que en el caso de las personas- no siempre actualizan sus datos, ni sus directivas en la institución. Tal situación provoca que haya ocasiones en que la Caja toma contacto con personas que ya no forman parte de las directivas, los teléfonos estén en desuso o los correos electrónicos reboten. Es por ello por lo que es fundamental que el trabajo con los círculos pueda seguir profundizándose, ya que son una un nexo central en la relación que se tiene con el mundo de los pensionados, pues a través de ellos se pueden hacer llegar informaciones, dar a conocer el quehacer institucional y contar con un mecanismo adicional para actualizar las bases de datos.

Pasando al siguiente punto, el Vicepresidente Ejecutivo indica que en más de una oportunidad ha recibido comentarios respecto al ataque sistemático que se formula contra el sistema de reparto de Capredena y contra la institución misma. En tal sentido, algunas personas han argumentado que Capredena ha tenido una actitud pasiva respecto de las críticas que recaen sobre ella y, por ende, es una situación que se ha reflexionado.

En dicho sentido, la reflexión ha llevado a ver y analizar las cosas en una perspectiva más amplia sobre lo que significa el sistema de reparto de Capredena y la discusión





pública que se está dando en los medios de comunicación, considerando que se hace durante un periodo electoral y, por consiguiente, ello también influye para que existan promesas de campaña para generar adhesión a las candidaturas. Por ello, es relevante hacer una distinción sobre las personas que actualmente cuentan con una pensión y sobre los miembros del personal activo que tienen la expectativa de tener una pensión. En el primero de los casos -de los actuales pensionados- hay que tener en consideración que la normativa internacional respalda el hecho de que su pensión no puede ser tocada, pues se entiende como un derecho adquirido, motivo por el cual ninguna nueva disposición puede alterar los beneficios y montos de los actualmente gozan. Esta situación es ciertamente diferente para el caso de las personas que se encuentran en servicio activo.

El Vicepresidente Ejecutivo menciona que comprende la existencia matices en las opiniones e, inclusive, entiende que haya personas que crean que es relevante tener un rol más activo en defensa del sistema de reparto de Capredena ante la opinión pública, sin embargo, considera que probablemente no sea lo más adecuado para resguardar de la mejor manera la institucionalidad que existe hoy en día. Algunas personas podrían argumentar que la mejor decisión podría ser salir a mencionar que actualmente Capredena cuenta con 3.690 personas que reciben una pensión bajo la Pensión Básica Solidaria, alrededor de 1.650 que se encuentran bajo la línea de la extrema pobreza, que existen pensionados que superan los 100 años e, incluso, pensionados privados de libertad.

Si se analizan los sistemas de seguridad y los principios que deben regirlos, Capredena cumple con todos ellos. ¿Cuál es el problema real entonces? El problema es que el sistema del mundo civil no cumple con los principios. Entonces ¿la idea es nivelar hacia abajo o hacia arriba? ¿La idea es empeorar un sistema en vez de mejorar el otro? Entrar en ese tipo de discusiones -con los diversos argumentos que existen además de los indicados- en la práctica expone al sistema de reparto y a Capredena ante una opinión pública que actualmente está exacerbada, en la cual los argumentos no están teniendo efecto y, además, en la que es complejo puedan empatizar con un sistema -Capredena- al cual no pertenecen y que sienten que es injusto.

En dicho sentido, el Vicepresidente Ejecutivo menciona que no puede dejar de desconocerse que, respecto a la mirada del sistema de reparto de la Caja, el tema





es fundamentalmente político pues por cuestiones del pasado e históricas hay un sector político al cual no le gusta este sistema, no obstante, no tienen en consideración la mirada previsional que requiere la discusión. Ahora bien, es taxativo en indicar que no hay que confundir las cosas, pues hay una mirada que viene del otro lado del espectro político que también es parte de la discusión y se relaciona con aquellos grupos que son dueños del otro sistema de previsión que existe en Chile. Esta situación provoca que el sistema de Capredena quede al medio en lo que se refiere a la opinión pública, pues de ambos lados existen argumentos para criticarlo. En tal sentido, indica que cabe preguntarse dónde debe estar situada la Caja cuando ello ocurra: si expuesta a campo abierto o, por otro lado, administrando de la mejor manera posible el sistema pensando en la oportuna entrega beneficios para los pensionados y montepiadas. Con todo, aun cuando Capredena tiene la oportunidad de salir en los medios de comunicación de diversas formas, todos esos factores se ponderan en cuáles serían los reales beneficios de usar esa estrategia.

Pasando al siguiente punto de las materias planteadas por los consejeros, el Vicepresidente Ejecutivo es taxativo en indicar que los Centros de Salud de Capredena están abiertos para toda la comunidad, motivo por el cual se hacen campañas de difusión para demostrar, precisamente, que la institución está abierta a todas las personas y no funciona sólo para los pensionados de las FF.AA. Destaca que los centros de salud están acreditados ante la Superintendencia de Salud y cuentan con un nivel reconocido en todo el país respecto de las atenciones geriátricas, a su vez, la institución cuenta con farmacias, ópticas, especialidades ambulatorias y hospitalarias. Lógicamente a Capredena le gustaría estar a lo largo de todo Chile, pero ello no es posible y, por ende, se privilegia la continua mejora los servicios con los que si se cuentan.

Señala que por diversas razones la institución arrastraba ciertas circunstancias financieras que no permitían realizar grandes inversiones, no obstante, por gestiones efectuadas durante el actual periodo, los índices financieros han mejorada ostensiblemente y, por ende, se espera que en el breve plazo las cifras permitan formular mayores inversiones. Lo anterior no implica que se hayan dejado de hacer inversiones en los centros de salud, prueba de ello es que se encuentran consideradas dentro de las instituciones de salud de mejor nivel y es por ello las





campañas destinadas a invitar a la comunidad a atenderse en los centros de salud han tenido tan buena acogida.

El Vicepresidente Ejecutivo pasa al último de los puntos planteados por el Presidente del Cosoc, Sr. Gustavo Basso, respecto de los pensionados en riesgo social que se encuentran privados de libertad tanto en Punta Peuco como en Colina I. En tal sentido, comenta que hoy en día no existen políticas o programas especialmente dirigidos a ese grupo en particular, pero los centros de salud están a disposición de ellos y, de hecho, se han atendido en el Centro de Salud de La Florida y Limache, de donde se han ido largamente agradecidos de los servicios que se les han prestado. Entendiendo la situación en la que se encuentran hay un especial cuidado en la atención que se les brinda cuando lo requieren, ya que la mayor parte de las veces llegan en situaciones de salud bastante deterioradas. Se ha planteado en otras ocasiones la necesidad de contar con ayudas más precisas a los pensionados privados de libertad y, por tal motivo, es que ello se hace a través de sus cargas familiares. Asimismo, se ha señalado en otras ocasiones que el problema estaría dado porque muchos de ellos no son parte del Sistema de Salud Capredena, sin embargo, igualmente se pueden atender en los centros de salud institucionales, siempre y cuando se cumpla con todas las reglas requeridas.

Pasando a otro punto, el Vicepresidente Ejecutivo plantea que actualmente Capredena está terminando un proceso de análisis con el fin de encontrar las mejores fórmulas de llegar a las zonas del país donde Capredena no cuenta con oficinas, lugares tales como: Atacama, O'Higgins o Aysén. ¿Cómo llega entonces la institución a esos lugares? Actualmente se está avanzando en cerrar un acuerdo con una cadena de farmacias a fin de que los pensionados pueden comprar ahí medicamentos a menor costo. ¿Por qué no hacerlo a través de las farmacias institucionales como ha planteado un consejero? La respuesta viene dada precisamente porque hay lugares donde Capredena no puede llegar, no se encuentra en ese territorio y sólo llega por medio del pago de la pensión. En consecuencia, contar con convenios con las cadenas de farmacias le permite a la Caja poder entregar mayores beneficios a los pensionados y montepiadas, sin que deban estar necesariamente afiliados al sistema de salud pues el descuento se realizará por el mero hecho de ser pensionado o montepiada de Capredena.





Ahora bien, en cuanto a la reanudación de los procesos de capacitación en materias digitales para los pensionados, señala que éstos se han visto ralentizados a raíz de la pandemia, pues en muchas ocasiones los equipos de Capredena concurrían de forma presencial a realizarlas las exposiciones con computadores y, así, las personas pudieran observar in situ como utilizar las herramientas digitales. Este proceso de alfabetización digital debió ralentizarse por la pandemia, ya que era central mantener un cuidado irrestricto de los pensionados -con razón de su rango etario- y de los funcionarios de la institución. Agrega que actualmente se estaría observando atisbos de una tercera ola de COVID-19, la cual debiese ser mucho menos intensa que las olas pasadas, y por esa razón es que el calendario de reanudación de las capacitaciones se comenzará a planificar a partir de diciembre.

El Vicepresidente Ejecutivo señala que a continuación responderá las consultas planteadas por el consejero Sr. Carlos Traub.

El Vicepresidente Ejecutivo inicia su intervención agradeciendo las palabras vertidas por el consejero Sr. Traub sobre el reconocimiento que él hizo a los distintos equipos de Capredena que tuvieron la misión de realizar las distintas exposiciones -tanto del ámbito jurídico, operaciones, planificación- ante el Cosoc. Ello porque para la institución es muy importante que el Cosoc cuente con toda la información que requiera y la maneje a cabalidad en el quehacer general de Capredena. A su vez, destaca que, por intermedio del Gerente General, ha solicitado que se dé respuesta a todas las consultas que surjan desde el Consejo.

En cuanto a las cuestiones de fondo planteadas por el consejero Sr. Traub, el Vicepresidente Ejecutivo indica que la formulación de una contrapropuesta de parte de Capredena al Plan Fraternidad, estaba a la espera de que se concretará la presente sesión conjunta, ya que debía existir el conocimiento mutuo de las cosas que el Cosoc necesitaba o requería, pero también de las cosas que Capredena realmente está en capacidad de entregar o implementar.

En tan sentido, a partir de este momento se encuentran las condiciones para que ambas partes pueden comenzar a trabajar en medidas que permitan acercarse al ideal planteado en el Plan Fraternidad. El inicio de las medidas, tal como mencionó el consejero Sr. Traub, debería darse en torno a las personas con ingresos menores a la línea de la pobreza y también bajo la línea de la Pensión Básica Solidaria. Ello tiene como resultado que vaya a acoger -de forma inicial- el número en torno a los





250 pensionados con mayores necesidades. Una vez se haga el estudio de las variables de selección que se aplicarán para definir quiénes serán parte de ese grupo de pensionados, éstas se expondrán ante el Consejo con el fin de que todos conozcan de forma acabada las variables y puede existir una retroalimentación.

En materias de calidad de atención comenta que Capredena cuenta con Encuestas de Satisfacción de Usuarios, las que sirven como diagnóstico y filtro para saber en cuestiones se está fallando. Estas encuestas son hechas para establecer como se funciona en atenciones presenciales, virtuales y telefónicas; siempre teniendo en miras que lo fundamental es conocer en cosas se puede y se debe mejorar. Estas encuestas serán modificadas cuando se conozca quienes formarán parte del grupo de 250 personas más necesitadas, ya que es fundamental conocer si las acciones que se tomarán estarán cubriendo efectivamente sus requerimientos.

Respecto a lo anterior, complementa que este será un producto fundamental que estará a disposición de los pensionados de Capredena y, además, con la impronta de haber sido un trabajo nacido desde el Cosoc que la institución lo está haciendo suyo. Ello es central, pues es la muestra de que el trabajo conjunto no fue en vano, sino que obtuvo frutos y, precisamente, fue en ayuda de los más necesitados.

El Vicepresidente Ejecutivo menciona que dentro del marco de la proactividad, el consejero Sr. Traub propuso la posibilidad de contar con asistentes sociales enfocadas en forma particular del grupo de las personas más necesitadas. Indica que se formará un equipo para que medir el desempeño de la gestión de la institución en esa área específica. Sin embargo, antes se conformará un grupo que pueda construir las variables necesarias para adjudicar los beneficios.

Dentro de esa misma línea si hizo mención sobre la posibilidad de contar con alumnas en práctica, cuestión que se está poniendo en marcha en lugares como Chillan, donde la alumna acompañará a la jefa de la oficina regional. Esto se ocupará como una experiencia piloto, pues la alumna tendrá la responsabilidad de hacer las visitas en terreno para saber en qué estado se encuentran las personas que se definirán como parte del grupo con las más bajas pensiones para que, posteriormente, se concrete el informe correspondiente.

En cuanto a los beneficios que tiene Capredena se planteó la necesidad de que se entregue más información al respecto, cuestión que se hará. En ese marco es que





se entregó información a los usuarios respecto a las dos prórrogas efectuadas en el pago de préstamos habitacionales, de asistencia social y prestamos de auxilio. Esto ha sido muy bien recibido por parte de las personas, quienes han agradecido que la Caja se haya hecho presente de forma efectiva en este periodo de pandemia, pues mucho de ellos no tuvieron la posibilidad de contar con un segundo ingreso proveniente de negocios que no pudieron abrir durante las cuarentenas. En dicho sentido, destaca que las prórrogas extendían el periodo de pago hasta en 6 meses, sin un recargo relacionado, pues Capredena no es una institución financiera que busque lucrar con los pensionados y, por ende, se tomaron las cuotas y se trasladaron al final del periodo total de pago. También destaca que, inclusive, algunos créditos se otorgaron vía online con el fin de que pudieran llegar a tiempo, cuando las personas los necesitaban.

El Vicepresidente Ejecutivo señala que pasará a responder las materias planteadas por el consejero Sr. Carlos Fica.

Al respecto menciona que efectivamente existe la necesidad de comunicarse con las personas dependiendo el rango etario en el cual ella se encuentre. Actualmente la institución cuenta con pensionados -no pocos- que tienen más de 100 años y, en consecuencia, tratar de comunicarse con ellos vía web es prácticamente imposible, aun inclusive si se les hicieran capacitaciones por lo que las estrategias deben adaptarse a sus requerimientos. Por otro lado, también se transita hacia una generación mucho más abierta al uso de tecnologías digitales que representa mayoritariamente al mundo de los nuevos pensionados, quienes están mucho más acostumbrados a trabajar con ellas.

Lo anterior no se contrapone con que se esté mejorando de forma constante la atención presencial y, de hecho, se está reforzando el número de consultores que se desempeñan en Casa Matriz. Esto también se replica en regiones, motivo por el cual se está haciendo el levantamiento de información respecto de los consultores, pero no tan sólo para saber la cantidad y las funciones que realizan, sino también para conocer su nivel de capacitación.

Esto responde a que Capredena busca que sus consultores sean polifuncionales, ya que antiguamente existía un consultor para el área salud, uno para reembolsos, pensiones y previsión, préstamos, etc. Así, esta forma de atención será progresivamente reemplazada con consultores que puedan abarcar un abanico de





temas más amplio y, en consecuencia, se busca conseguir que, si existe una alta demanda de atención o faltan consultores disponibles, estén todos en condiciones de responderles a los usuarios por las materias que les planteen. Ello implica, sin duda, un refuerzo al canal presencial, pues es central que los usuarios se sientan acogidos y, a su vez, se retiren de las oficinas con la satisfacción que la atención entregada cumplió con sus expectativas y necesidades.

El Vicepresidente Ejecutivo señala que otro punto que debe destacarse la intervención del consejero Sr. Fica es la mención que hizo sobre la telemedicina, pues actualmente Capredena está haciendo los esfuerzos para que el convenio con Fonasa contemple la posibilidad que los Centros de Salud institucionales puedan atender vía telemedicina, cuestión que implica no sólo generar capacitaciones, sino también certificaciones. Este proceso es necesario porque Fonasa no permite una atención simplemente vía zoom, sino que las atenciones deben prestarse a través de plataformas certificadas que permitan el mutuo entendimiento entre médico y paciente y, además, que cumplan con los estándares de seguridad relacionados al resguardo de la ficha clínica. Actualmente está en marcha el proceso de elaboración de las bases licitatorias para llamar a concurso público y se pueda contar con el programa necesario para realizar telemedicina.

El Vicepresidente Ejecutivo comenta que, teniendo en consideración el tiempo, responderá los puntos centrales de las temáticas abordadas por el resto de los consejeros y, así, evitar reiterar cuestiones que ya se han mencionado.

En tal sentido, comenta que poco antes de que él iniciara su intervención, el consejero Sr. Moisés Pinilla planteó la idea de la educación para los nuevos pensionados. Así, destaca que Capredena está a disposición de las distintas instituciones castrenses para presentar a su equipo en los lugares que se requiera y explicar cuáles son los beneficios de Capredena y cuál es el proceso que se debe cumplir para que se curse el pago de la primera mención.

Por tal motivo, agrega que le parece fundamental que hayan podido contar con la presencia y exposición del Jefe de la División de Asuntos Institucionales del Ministerio de Defensa, Sr. Jaime Alarcón, pues ello forma parte de lo que se expone ante las instituciones castrenses. Además, en esa exposición queda constancias que los retrasos en el pago de la primera pensión no se dan por una negligencia de la





SS.FF.AA o de Capredena, sino por el tiempo que la Contraloría General de la Republica tarda en el trámite de toma de razón.

En cuanto a la actualización de las bases de datos para difundir las acciones que realiza Capredena. Para cumplir con ello es muy importante para la institución poder contar tanto con el Cosoc, con la ayuda de los círculos de pensionados y con los consejeros del sector pasivo que son parte del Consejo Directivo de la Caja. En dicho sentido, es fundamental que dentro de los círculos exista la política de comunicarse con Capredena para actualizar los datos de las directivas cada que estas cambien o mantener actualizados los datos de sus integrantes si es que sufren modificaciones, ya que los círculos son centrales para el desempeño del quehacer de la Caja.

Por el lado de la plataforma única y la interoperabilidad de los servicios públicos, destaca que le parece muy interesante lo que está haciendo el Cosoc del Ministerio del Interior, a propósito de la instancia que se implementó para que los Consejos de la Sociedad Civil de regiones pudieran realizar sus elecciones de forma virtual, pues considera que es otro de los elementos a tener en consideración en proceso de transformación digital del Estado. Ese mismo proceso de transformación digital del Estado contempla la implementación de una plataforma única donde se pueda difundir información, realizar trámites y acceder a distintas políticas públicas.

Con el fin de que estas materias tengan un correlato al interior de la institución es que existen concursos de innovación tanto para funcionarios como para directivos que, en la medida que sean propuestas que vayan en beneficio de los usuarios, serán implementadas. Así, se espera que Fiscalía vaya generando información periódica respecto a cuantos de los beneficios que entrega el Estado -de los que las personas creen que nos les corresponden- pueden ser beneficiarios los usuarios y usuarias de Capredena. Señala que eso es clave pues las personas creen que por ser Capredena los beneficios no les corresponden, cuestión que no siempre es de esa forma.

El Vicepresidente Ejecutivo señala que a continuación responderá las temáticas planteadas por el consejero Sr. Oscar Villegas.

Respecto al punto que hizo mención sobre los pensionados que se encuentran en zonas alejadas de los grandes centros urbanos y muchas veces no cuentan con internet, sin duda alguna que hay que tener en consideración la existencia del call-





center. Aun cuando esta instancia pudiese parecer anticuada para ciertos segmentos de la población -pues prefieren enviar WhatsApp o un correo electrónico- es una herramienta fundamental para Capredena. Los procesos de satisfacción de usuario de la institución apuntan en gran medida a este ítem, ya que para pensionados que no han tenido un proceso de alfabetización digital el canal telefónico es su mejor posibilidad para comunicarse con la institución sin la necesidad de tener que asistir de forma presencial a las oficinas. En tal sentido, hace un tiempo hubo un cambio de proveedor en el servicio de call-center que -una vez solucionadas algunas brechas de implementación- se tradujo en buenos niveles de satisfacción usuaria, inclusive en tiempos de pandemia.

Actualmente se está haciendo volver de forma progresiva a todos los funcionarios de la institución a la dependencia que se encuentran a lo largo del país, teniendo en consideración los motivos especiales que podrían justificar que algunas no pudiesen volver. Sin embargo, estén de forma presencial o no, el call-center siempre ha seguido operando para atender a los usuarios. En caso de ser necesario, debido a que los tiempos de espera se hayan extendido en las mediciones que hace la Caja, esta vía siempre se reforzará.

Por otro lado, respecto de lo planteado sobre la adquisición de medicamentos, el Vicepresidente Ejecutivo menciona que los convenios hechos con las grandes cadenas de farmacias no son exclusivos para los pensionados, ya que también consideran a las cargas familiares que éste tenga. Comenta que sin duda la institución debe hacer los esfuerzos necesarios por lograr mayores beneficios, pero también es importante contar con este descuento que podría llegar a situarse alrededor del 15% del valor del medicamento. Es relevante que cuando Capredena cuente con el nuevo convenio ocupe todos los mecanismos que estén a su disposición para informarle a sus pensionados y montepiadas.

Ahora bien, respecto al caso de las Farmacias Capredena se debe destacar que éstas serán potenciadas y se hará un plan especial de difusión respecto de ellas, enfocado principalmente en los pensionados y montepiadas que residen en la Región Metropolitana y de Valparaíso -lugar donde se encuentran estas farmacias físicamente- para que conozcan todos los beneficios que implica comprar en las farmacias institucionales. Algunos de estos son: descuento por pago al contado del 5% al 10%, pago a través de crédito, mayores bonificaciones y, además, hay que





considerar que los beneficios son acumulables. A su vez, ideas como despachar los medicamentos a domicilio tampoco son descartables, siempre y cuando cumplan con las condiciones para ser implementadas.

El Vicepresidente Ejecutivo señala que pasará a responder los temas planteados por el consejero Sr. Felipe Contreras.

Indica que responderá lo mencionado por el consejero Sr. Contreras respecto a la relación que existe entre la edad, salud precaria, casas de acogida para personas autovalentes y también las posibles derivadas que pueda generar la salud mental.

En lo referente a salud destaca que está a disposición todo el Sistema de Salud de Capredena, aun cuando no todos los pensionados estén afiliados al mismo, pero, sin duda, los centros de salud están a disposición de quien lo requiera, tanto de la comunidad en general como de los pensionados.

Destaca que se está reforzando el programa de salud mental, pues la pandemia ha causado graves problemas en ese ámbito. En tal sentido, el encierro y el no poder compartir con los seres queridos, debido a las cuarentenas obligatorias que debían cumplir las personas de la tercera edad, tuvieron efectos directos en la salud mental de los pensionados. En consecuencia, ayudar a los pensionados a que recuperen su estabilidad emocional y puedan volver a desempeñar su vida como lo hacían antes de la pandemia es una tarea en la que la institución busca aportar.

El consejero Sr. Felipe Contreras solicita la palabra para hacer una breve aclaración respecto a lo que planteó sobre cuidado de personas autovalentes en casas de acogida.

El consejero Sr. Contreras comenta que desea darle un poco contexto de su comentario respecto a la relación que hizo entre edad, salud y casas de acogida, pues considera que anteriormente no lo planteó de la mejor manera. Así, señala que ASOFAR -institución que representa- hizo tres acciones distintas durante y después la pandemia que giraron en torno a temáticas de salud.

La primera de ellas fue un proyecto piloto de enfermeros a domicilio -enfermeros en retiro de la Armada- donde se tomaron 20 casos de afiliados de ASOFAR en el rango etario de los 80 años. Lo que pudieron notar es que el enfermero se transformó más bien en una compañía para las personas, pues se encontraban con redes de apoyo muy débiles o inexistentes. Postpandemia se hizo un convenio con una empresa que





se dedicó a realizar toma de exámenes generales tanto de COVID-19, como de otras especialidades. Se pensó a domicilio precisamente por las dificultades y restricciones de traslado que tienen los adultos mayores. Como tercer elemento señala que se llegó a un convenio para que los afiliados mencionados pudieran contar con un médico de cabecera que los atendieran de forma previa al especialista. Esto se hizo a través de telemedicina.

El consejero Sr. Contreras indica que estos elementos terminaron configurando una visión sobre un problema serio, de corte social, que trasciende a los círculos de pensionados. El problema observado es que las personas que se encuentran de cierta edad para arriba sufren abandono por parte de las familias, cuestión que configura un problema social creciente, toda vez que la longevidad va en aumento en el país. Es por aquello que se pensó que sería una buena idea contar con casas de acogida que recibieran a personas autovalentes, teniendo en consideración su estado de abandono.

El consejero Sr. Contreras agradece le hayan concedido la palabra para aclarar el contexto de la propuesta.

El Vicepresidente Ejecutivo agradece la intervención del consejero Sr. Contreras. A su vez, señala que le parece muy interesante la iniciativa que tomó su organización y que además la haya compartido en la sesión.

Ahora bien, menciona que se está generando un programa de medicina preventiva a domicilio para los pensionados. Agrega que lo más seguro es que al momento de poner en marcha plan de medicina preventiva a domicilio la institución se encuentre con las mismas dificultades y condiciones que se encontró ASOFAR cuando implementó sus programas de salud. En términos de salud mental se están levantando los lineamientos necesarios para implementar un programa destinado a esa área en particular a nivel interno -funcionarios- y para los usuarios de la institución. El programa buscará paliar los efectos negativos del encierro y la pandemia en la salud mental de los pensionados. Esto se tiene contemplado más allá de las personas que se encuentren bajo la Pensión Básica Solidaria o en una situación económica precaria, pues se entiende que es un problema transversal. Tanto las acciones que se implementan como las características del programa serán informadas de forma oportuna al Cosoc.





En el ámbito de las casas de acogida el Vicepresidente Ejecutivo señala que Capredena no cuenta con infraestructura que le sea propia, ni tampoco cuenta con convenios vigentes. Sin embargo, lo que actualmente opera es que los familiares de las personas que ingresarán a las casas de acogidas se acercan a la Caja a explicitar que han encontrado una institución y especificar cuál es. En tal sentido, se hace un análisis de la institución que lo acogerá, pues lo central son las condiciones en las que estará el pensionado, o sea, si existen las condiciones para que su cuidado sea el adecuado desde el aspecto físico y mental.

Para las personas que son autovalentes es un tema que debe analizarse, pero actualmente no está contemplado por temas de costo. Ahora bien, ello no obsta que se pueda generar una propuesta más acabada en base a la experiencia que tuvo la ASOFAR. Sin embargo, expresa que actualmente Capredena está enfocando sus recursos en ir en ayuda de las personas más necesitadas y con condiciones de salud desmejoradas. Reitera que ello no obsta que se realicen los estudios pertinentes para que -dentro del presupuesto de la institución- se pueda generar un programa en el ámbito de las casas de acogida.

El consejero Sr. Felipe Contreras toma la palabra para plantear que en el sector privado existen iniciativas en que se recibe la pensión de las personas que harán uso del servicio en forma de pago y, por ende, existe un cierto margen de recursos que vendría desde los mismos pensionados. Comprende que no está la infraestructura necesaria para la puesta en marcha de un servicio de esta naturaleza, pero si existen ciertos recursos para hacerlo operar, pues -como mencionaba- ellos podrían venir perfectamente de la pensión de las personas que harán uso de ellos. Señala que esta situación se debe analizar, ya que la demanda por estos servicios irá aumentando con el paso de los años y debería ser incorporado por cualquier sistema de previsión, ya que las expectativas de vida irán en aumento y se transformará en un problema social transversal. Comenta que efectuar estas reflexiones son cuestiones que a todas las instituciones les corresponde hacer, pues significa pensar en el largo plazo y las instituciones deben trascender a las personas que ocupan cargos momentáneos.

El Vicepresidente Ejecutivo señala que está de acuerdo con lo planteado por el consejero Sr. Contreras en términos de pensar las distintas materias en el largo plazo. Ahora bien, entregar la pensión de una persona directamente a una institución





de acogida para la tercera edad es algo que efectivamente se hace y, probamente, tal como mencionaba el consejero, puede también usarse como punto de partida para un proyecto futuro.

El Vicepresidente Ejecutivo agradece el intercambio de ideas que ha podido tener con el Consejo en la actual sesión, pues su extensión posibilitó que se pasara por una amplia gama de temáticas. A su vez, agradece que el apoyo y colaboración del Cosoc y señala que el proceso de conocimiento mutuo que significó este periodo de reuniones bilaterales fue fructífero en aprender que es lo que se requiere -para ambos lados- para mejorar constantemente en la labor que se desempeña. Agrega que esta sesión sólo le pone fin a una primera parte y, por ende, aún queda trabajo que realizar juntos para entregar ayudas a los pensionados.

El consejero Sr. Moisés Pinilla solicita la palabra para mencionar algunos puntos antes de que finalice la sesión.

El Presidente del Consejo le cede la palabra.

El consejero Sr. Pinilla menciona que él también es parte del Cosoc de Fonasa y, en consecuencia, tiene claro que el convenio entre Capredena y Fonasa no es conocido entre los usuarios de esta última institución. Considera que Capredena debe hacer los esfuerzos que correspondan para publicitar de mejor manera el referido convenio con el fin de que la comunidad sepa que puede contar con la Caja.

En tal sentido, comenta que hace un tiempo se pidió que Capredena enviase un oficio al Ministerio de Defensa respecto a la mala información que se estaba difundiendo en Fonasa respecto de los beneficios que implicaba ser parte del sistema Capredena. El Gerente General, Sr. Molina Johnson, envió el oficio con el fin de subsanar la mala información que se estaba difundiendo. Consulta si existió o no respuesta de Fonasa.

El Presidente retoma la palabra para señalar que la actual sesión es el cierre de un proceso que se inició el 8 de junio y, tal como se dio cuenta, se recibieron una serie de informaciones que conoció el Consejo. Así, una vez decantó la información de las reuniones bilaterales con personal de la Caja es que se concretó la sesión actual.

El Presidente quiere agradecer a los consejeros su compromiso con el proceso y los constantes aportes que hicieron, especialmente en cuanto a las consultas que se le efectuaron al Vicepresidente Ejecutivo. En segundo lugar, quiere agradecer de forma





especial al Vicepresidente Ejecutivo la claridad con que recogió los puntos manifestados y el tiempo que se dio para ir contestando a cada uno de ellos. Finalmente, quiere destacar el paso que ha dado el Vicepresidente Ejecutivo, Sr. Mauricio García, respecto a la acción decidida de avanzar en el Plan Fraternidad contemplando inicialmente a los 250 de los pensionados más desfavorecidos y, a su vez, la consiguiente acción de las asistentes sociales para ayudarles.

El Presidente del Consejo le informa al Secretario Ejecutivo que a raíz de la extensión de la sesión los consejeros han decidido -de forma unánime- que no tomará lugar la hora de incidentes.

El Presidente reitera su agradecimiento al Vicepresidente Ejecutivo y le solicita haga la extensión de tal agradecimiento a todos los funcionarios que participaron en el proceso.

El Presidente da por finalizada la sesión a las 13:14 hrs.

