



ACTA DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL DE LA CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL N° 13/2024

LUGAR : Sala de Consejo.
DIA : 20 de Agosto de 2024.
HORA : 11:00 horas.
DIRIGE : Presidente del Consejo de la Sociedad Civil, Sr. Gustavo Basso Cancino.

ASISTEN : Jefe División de Planificación y Desarrollo, Sr. Leonardo Hernández.

Jefa División de Operaciones, Sr. Cristián Wilton.

Jefa División de Atención a Usuarios, Sra. Mariel Zamorano.

Consejero, Sr. Gustavo Basso C.

Consejero, Sr. Moisés Pinilla D

Consejero, Sr. Adolfo Sandoval T.

Consejero, Sr. Carlos Fica C.

Consejero, Sr. Enrique Slater E.

Consejero, Sr. Fernando Palma T.

Consejero, Sr. Carlos Contreras B.

NO ASISTEN: Consejero, Sr. Oscar Villegas D.
Consejero, Sr. Héctor Vicencio G.
Consejero, Sr. Ricardo Valenzuela B.



DESARROLLO DE LA SESIÓN

La sesión se inicia a las 11.00 hrs en la Sala de Consejo de la Casa Matriz de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.

El Presidente Sr. Gustavo Basso inicia la sesión recordando al padre de la patria, el Capitán General Bernardo O'Higgins Riquelme, en una nueva fecha de su natalicio.

El Presidente señala que tanto los consejeros Sr. Oscar Villegas y Sr. Héctor Vicencio hicieron llegar sus respectivas excusas para ausentarse de la sesión en curso.

El Presidente señala que antes de dar inicio al temario de la sesión, le gustaría pedirle al Secretario Ejecutivo del Consejo que fuera regulando los tiempos de cada uno de los puntos a tratar, ya que él debe retirarse puntual a las 13:00, debido a que tiene que asistir al funeral de un compañero de curso de la Escuela Militar que acaba de fallecer.

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

La tabla de la sesión es la siguiente:

1. Votación Acta N° 12.
2. Presentación del consejero Sr. Fernando Palma Trujillo, representante de Asofar en reemplazo del consejero Sr. Felipe Contreras.
3. Exposición de la representante institucional Sra. Mariel Zamorano sobre la nueva Política de Calidad de Servicio.
4. Situación actualizada de pago de pensiones, desahucios y bonos de reconocimiento.
5. Efectos de modificación del trámite de Toma de Razón de la Contraloría en los procesos de Capredena.
6. Respuesta a posibilidad de devolución de gastos en los que incurren los Consejeros para las sesiones del Consejo.
7. Exposición del Vicepresidente del Cosoc sobre gestiones en beneficio de pensionados.
8. Elección del nuevo Presidente y Vicepresidente para un nuevo año de funcionamiento - Reglamento del Cosoc.

9. Palabras del Presidente que entrega.

10. Varios

Se somete a votación el Acta N° 12.

El consejero Sr. Moisés Pinilla hace uso de la palabra para señalar que tiene dos observaciones. La primera de ellas se encuentra en las páginas 4 y 5 del acta, siendo una observación a un comentario que él hizo respecto a la posibilidad de que ellos podrían ser censurados, haciendo referencia a las Ley N° 19.418.

Esto toda vez que el Secretario Ejecutivo puso una nota a pie de página respecto de este comentario, señalando que la referencia que él hacía de la Ley N° 19.418 no correspondía. Así, el consejero Sr. Moisés Pinilla argumenta que la nota que puso el Secretario Ejecutivo no corresponde, puesto que hace una interpretación equivocada de la norma, ya que en el Cosoc hay organizaciones representadas que están regidas por la Ley N° 19.418 y, por ende, efectivamente si no se cumple con lo dispuesto en el artículo 2, letra c), la asamblea de la organización podría censurar al directorio; siendo ese el alcance del comentario que él hizo.

Agrega que la nota que puso el Secretario Ejecutivo dice que el comentario que él vertió sería "no ha lugar", puesto que los Cosoc están regulados por la Ley N° 20.500, sin embargo, señala que tal interpretación del Secretario Ejecutivo es incorrecta, toda vez que la Ley N° 20.500 modifica 5 leyes -todo esto será mencionado en la presentación que él tiene preparada para el efecto- entre las que se encuentra la Ley de Bases Generales de Administración del Estado, la Ley N° 19.418, entre otras.

Ahora bien, el segundo descargo que hace el consejero Sr. Moisés Pinilla respecto al acta de la sesión N° 12, gira en torno a un comentario efectuado por el Vicepresidente Ejecutivo, Sr. Andrés Culagovski, en que mencionó que Capredena no era una institución que hiciera políticas públicas, sin embargo, el artículo uno de la normativa de participación ciudadana habla precisamente de ello. Comenta que le llama la atención que el Vicepresidente Ejecutivo no conozca ese principio.

El consejero Sr. Carlos Fica comenta que ello puede perfectamente deberse a una interpretación diferente de la definición de políticas públicas.



El consejero Sr. Moisés Pinilla destaca que él siempre se refirió a intervenir en las políticas públicas de la institución, que depende de Capredena, y que nunca su argumento giró en torno a que se interviniese en políticas públicas del Gobierno, Ministerio o de otros servicios. Así, reitera que quería aclarar ese punto para que no se preste para interpretaciones equivocadas.

El Presidente señala que quisiera pedir, toda vez que le quedan algunas dudas respecto de lo mencionado por el Vicepresidente del Cosoc, aclaración sobre la interpretación del concepto de políticas públicas. En otras palabras, saber si Capredena está en condiciones de elaborar políticas públicas o, por otro lado, si Capredena simplemente se guía por las políticas públicas establecidas por los estamentos superiores de gobierno.

En tal sentido, el Presidente solicita que el Jefe de la División Jurídica de Capredena pueda hacer aclaración respecto de este punto. Estima que ello puede hacerse mediante respuesta escrita, pero que le parece importante que se dé respuesta oficial a fin de que quede debidamente registrada.

La Sra. Mariel Zamorano responde que no hay problema en ello, dado que está dentro de las funciones de la División Jurídica hacer este tipo de pronunciamientos e, inclusive, es dable que la Jefatura de la División se haga presente en la sesión si es que los consejeros lo estimasen conveniente.

El acta se aprueba de forma unánime, pero se deja constancia en la presente acta de las observaciones vertidas por los consejeros.

El Presidente solicita y recuerda a los consejeros que las observaciones a las actas se debiesen remitir antes de la sesión, pues así todos los consejeros sabrían de ellas y estarían debidamente informados. Además, da la posibilidad a la Caja de que sus directivos y/o funcionarios encargados de los temas puedan dar respuesta a los mismos en la sesión inmediatamente siguiente.

El consejero Sr. Moisés Pinilla hace uso de la palabra para mencionar que, bajo su consideración, no le parece adecuado que no esté en la sesión el Vicepresidente Ejecutivo o, en su defecto, el Gerente General como su representante.

El Presidente responde que según reglamento no necesariamente deben estar presentes.





Se pasa al siguiente punto de la tabla relativo a la presentación del nuevo consejero de Asociación Gremial de Oficiales de la Armada en Retiro -Asofar- Sr. Fernando Palma Trujillo, en reemplazo del consejero Sr. Luis Felipe Contreras Acuña.

El Presidente hace uso de la palabra para recordarle al Consejo que hace 2 sesiones el exconsejero Sr. Luis Felipe Contreras anunciaba que, por razones personales e indeclinables, iba a cesar en sus funciones como miembro del Consejo de la Sociedad Civil de Capredena.

En esa línea, quiere dejar constancia y agradecer el aporte siempre fructífero que significó el exconsejero Sr. Contreras al Cosoc de la Caja. Por tal motivo, destaca el Presidente, personalmente él hizo esfuerzos para que el exconsejero Sr. Contreras siguiera siendo parte del Cosoc, sin embargo, dado la situación personal de este, no fue posible.

Ahora bien, señala que una vez dicha decisión estuvo tomada, él tomó contacto con el presidente de Asofar, quien le comunicó que el reemplazante del Sr. Contreras sería el Sr. Fernando Palma.

El Presidente le da la bienvenida al Sr. Fernando Palma al Consejo en nombre de los consejeros y le solicita que pueda dar una breve reseña a fin de presentarse.

El nuevo consejero Sr. Palma inicia su intervención comentando que él es Capitán de Navío AB¹, habiendo ingresado a retiro hace 10 años. Su área de desempeño dentro de la Armada de Chile fue en finanzas y logística. Estuvo un total de 7 años efectivos navegando en distintos tipos de buques de combate. Finalizó sus años de embarco, como Comisario en Finanzas de la Comandancia en Jefe de la Escuadra. Durante sus años de desempeño en esa repartición tomó la Guardia de Servicio Navegante, siendo el único Oficial de Abastecimiento en haberlo hecho en ese momento y la único que lo hará. Agrega que un Oficial de Abastecimiento sea Jefe de Servicio de altamar de uno de los principales órganos de combates de la Armada es un honor. Comenta que la razón porque nadie más detentará el cargo homologo es, fundamentalmente, por la modernidad de las nuevas embarcaciones y otras variables de se corte.

¹ Oficial de Abastecimiento.





Agrega que durante sus últimos 7 años en servicio activo ejerció funciones como Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas tanto de la Dirección de Sanidad Naval, como Director de Finanzas del Hospital Naval.

Actualmente tiene una empresa dedicada a las prestaciones de salud a domicilio en las ciudades de Valparaíso y Viña del Mar.

El Secretario Ejecutivo presenta al nuevo Jefe de la División de Planificación Y desarrollo, Sr. Leonardo Hernandez.

Se pasa al siguiente punto de la tabla referente a la exposición de la Jefa de la División de Atención a Usuarios, Sra. Mariel Zamorano, sobre la nueva Política de Calidad de Servicio

Antes de iniciar la exposición el Presidente del Cosoc le consulta a la Sra. Zamorano si ya existía una Política de Calidad de Servicio.

La Sra. Zamorano responde de manera afirmativa, señalando que existía una política de atención de usuarios, pero que cumplía con los parámetros una política de calidad, ya que definía los distintos roles de las áreas de la institución en lo relativo atención de usuarios, sus objetivos y cuáles serían los canales destinados al efecto. Ahora bien, el estándar ha cambiado, ya que la política de calidad no se refiere a cosas que el Servicio quiera hacer, sino que debe responder a los lineamientos gubernamentales, donde las instituciones se comprometen con programas anuales y metas de gestión. Así, dentro de este marco, es que se le señala al Servicio cuáles son los ítems que debe cumplir y que se debe trabajar en ellos a nivel participativo, siendo una parte fundamental la participación de la sociedad civil a través de sus Cosoc.

Con todo, señala que precisamente lo que se hará en la sesión es hacer una presentación general de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Caja, siendo este archivo enviado posteriormente vía correo electrónico para que los consejeros puedan expresar sus observaciones de forma más detallada, a fin de que puedan ser incluidas dentro del documento final.

El Presidente consulta si, cumpliendo con la actualización de esta política, la Caja se estaría ajustando a los parámetros del gobierno.





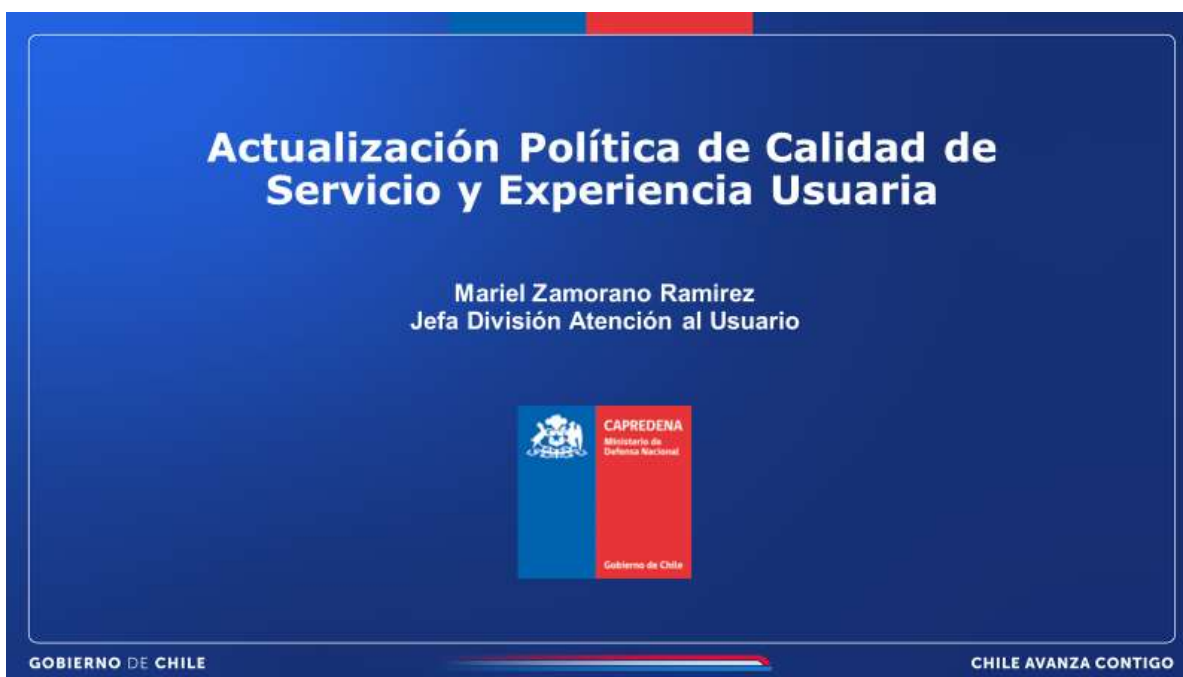
La Sra. Zamorano responde que ello es efectivo, puesto que es una exigencia para todos los servicios públicos dependientes del gobierno central.

El Presidente consulta si estas políticas están vinculadas a alguna norma ISO.

La Sra. Zamorano responde que no están regidas por normas ISO, sino por los Programas de Mejoramiento de la Gestión de la Dipres.

Aprovecha de recordarles que a fines del año 2023 se les hizo una presentación mostrándoles el diagnóstico de los usuarios de la Caja, siendo precisamente esa fase la de levantamiento de información. Ahora se está en la fase de elaboración de la política, para comenzar en 2025 con el programa de trabajo y mejoramiento de las variables de atención en los distintos canales.

La Sra. Zamorano inicia la presentación de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría².



² Los comentarios que se efectúen con posterioridad a algunas de las diapositivas, significa que fue agregado algún elemento de forma verbal por parte de la expositora.



La Sra. Zamorano comenta que las directrices y líneas de acción debiesen revisarse cada dos o tres años y, por ende, no son estáticas.



La Sra. Zamorano comenta que los principios orientadores fueron acordados en un encuentro presencial en la Región Metropolitana que se llevó a cabo entre los Agentes y Encargados Regionales durante el mes de julio.

Agrega que, como la Política está en la etapa de elaboración participativa, remitan sus observaciones a fin de evaluar la inclusión de algún principio orientador que no haya sido contemplado y que el Consejo considere que si debe serlo.

Elementos de la política de calidad de servicio y experiencia usuaria

2. OBJETIVOS

- a. Aumentar la satisfacción de los/as usuarios/as en relación a su experiencia con CAPREDENA.
- b. Establecer una nueva estrategia de atención de público, donde destaque la cercanía de la institución hacia el usuario, considerando todas sus particularidades.-
- c. Mejorar la calidad y oportunidad en la entrega de servicios y prestaciones, con foco en los beneficiarios más vulnerables.
- d. Desarrollar capacidades y habilidades en los/as funcionarios/as, para mejorar la entrega de beneficios y servicios al público usuario.

Los objetivos están destinados a siempre aumentar la satisfacción de los usuarios, aun cuando Capredena tiene niveles bastante buenos de satisfacción, pero la idea es siempre ir aumentándolos y, para ello, es importante ir adecuando las estrategias; entendiendo que hay distintos tipos de usuarios para cada canal de atención.

Un punto fundamental de los objetivos es buscar constantes mecanismos de capacitación de nuestros funcionarios y funcionarias, ya que es la forma de poder dotarles de mejores herramientas para plasmar los objetivos de la presente Política.

Elementos de la política de calidad de servicio y experiencia usuaria

3. ALCANCE

- **Presencial:** Plataformas de atención de público asentadas en 13 regiones del país.
- **Telefónica:** Atención mediante Call Center Institucional, número 600 830 6700.
- **Virtual:** compuesta por las siguientes:
 - a. Capredena en línea (Servicios en línea)
 - b. Formulario de "Solicitudes Ciudadanas", disponible en la página web Institucional www.capredena.gob.cl,
 - c. Correo electrónico atencion.publico@capredena.gob.cl
 - d. Aplicación CAPREDENAPP.
 - e. Redes Sociales: X y Facebook institucional



Elementos de la política de calidad de servicio y experiencia usuaria

4. RELACIÓN CON LAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

Los objetivos, directrices y líneas de acción de esta política se encuentran orientados a cumplir los objetivos estratégicos institucionales, vinculados a sus usuarios.

5. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

CAPREDENA tiene un universo aproximado de 104.000 pensionados/as de retiro y montepío y 45.000 cargas familiares, los cuales provienen principalmente de las 3 ramas de las Fuerzas Armadas: Ejército, Armada, Fuerza Aérea.

La Sra. Zamorano comenta, respecto de la caracterización de los usuarios y usuarias, que lo incluido para efectos de la presentación es un resumen, pero que la

caracterización desagregada podrá ser vista por los consejeros cuando se envíe el documento vía correo electrónico.

Elementos de la política de calidad de servicio y experiencia usuaria

6. ACTORES Y ROLES RELEVANTES

- ✓ Jefe DAU
- ✓ División Operaciones
- ✓ PLP a nivel nacional
- ✓ Call Center y Servicios Virtuales
- ✓ División Tecnologías de la Información
- ✓ Unidad de Comunicaciones
- ✓ Asistencia Social
- ✓ Jefaturas de División, Departamentos, Agencias y Encargados/as de Oficinas Regionales
- ✓ Consejo de la Sociedad Civil COSOC
- ✓ Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria



Elementos de la política de calidad de servicio y experiencia usuaria

7. DIRECTRICES Y LÍNEAS DE ACCIÓN

- a. Diseñar y/o actualizar protocolos de atención para el canal presencial y el no presencial.
- b. Establecer y medir indicadores de desempeño del modelo de atención usuaria actual.
- c. Diseñar e implementar un plan de acercamiento activo al usuario/a.
- d. Desarrollar un nuevo modelo de atención personalizado con foco en los usuarios más vulnerables.
- e. Mejorar la calidad de las respuestas entregadas a los usuarios.

A consideración de la Sra. Zamorano las directrices y líneas de acción es una de las partes cruciales de la presente Política, puesto que aquí se define el cómo, cuándo, cómo y los recursos disponibles para implementarla. A su vez, aquí también estarán anclados las metas que se fijarán y cómo se hará seguimiento a las mismas.

Elementos de la política de calidad de servicio y experiencia usuaria

7. DIRECTRICES Y LÍNEAS DE ACCIÓN

- f. Fortalecer los canales de atención usuaria no presenciales, mediante la mejora de la experiencia en el uso de servicios en línea de la Institución y el canal telefónico
- g. Definir un plan de capacitaciones para funcionarios/as que permita (re) construir confianza en las personas que acuden diariamente a CAPREDENA.
- h. Medir satisfacción usuaria a través de distintos mecanismos o herramientas, entre ellos la MESU (medición anual que se realiza utilizando un cuestionario base estandarizado)



CALIDAD SATISFACCIÓN AL CLIENTE MEJORA CONTINUA

La Sra. Zamorano les recuerda a los consejeros que la encuesta de medición que se aplica a Capredena -MESU- tiene un formato estándar, definido por el Ministerio de Hacienda. Actualmente dicha encuesta está siendo efectuada por la empresa Cadem y la base de datos que Capredena comparte sirve para aplicarla a una muestra aproximada de 1.100 pensionados y montepiadas.

El consejero Sr. Enrique Slater hace uso de la palabra para comentar que a su modo de entender la Política, debiese contemplarse entre las líneas de acción llevar el conocimiento de la Caja a las instituciones de las FF.AA, toda vez que existe desconocimiento del mundo activo respecto de los trámites que debe efectuar cuando pasa a retiro.

La Sra. Zamorano responde que tal punto está de contemplado de forma implícita en el documento, ya que se contempla dentro de Plan de Acercamiento Activo al Usuario, que emana de la Política, y puede visualizarse en la letra c) de punto 7. Ahora bien,



le parece atinente el comentario, puesto que esa letra c) podría aperturarse y dejarse establecido de forma explícita. Agrega que de todas formas el Plan de Acercamiento Activo al Usuario también será presentado en el Cosoc para que puedan hacer aportes en los elementos que deben constituirlos.

El consejero Sr. Carlos Fica complementa que el punto es atinente por el desconocimiento que existe al momento que el personal activo cuando inicia su proceso de retiro.

En relación al tema en comento, la Sra. Zamorano señala que le estuvo comentando al Presidente, Sr. Gustavo Basso, que este año es la primera vez que el Ejército de Chile invita a Capredena a una feria que organiza la Institución. En esa instancia Capredena tuvo un stand con folletería en que pudo interactuar con el personal en permiso activo pronta a pasar a retiro a fin de poder entregar información del proceso.

Además, agrega que dentro del Plan de Acercamiento que se encuentra en implementación, se le envió un oficio a los Comandantes en Jefes de la Ramas y el Comandante en Jefe del Ejército lo remitió al área de Bienestar, siendo ellos quienes se comunicaron con la Caja y se acordó que esta participación se extendería de ahora en más a todas las actividades similares que ellos efectúen. Ello toda vez que el Ejército llamaba a Capredena sólo para las charlas de desvinculación asistida.

El consejero Sr. Carlos Fica hace uso de la palabra para señalar que dentro de la presentación sólo se nombró al personal perteneciente a las tres instituciones de las Fuerzas Armadas, sin embargo, existen más instituciones de las cuales su personal es imponente de la Caja, tales como la DGAC, Asmar, etc.

Estima que fundamentalmente se le debiese poner atención a la DGAC o derechamente dejársele como un foco aparte, toda vez que tienen un nivel de remuneraciones distinto al resto de las instituciones y por la particular observancia que hace la Contraloría General de la República del proceso de tramitación de pensiones de esta institución.

La Sra. Zamorano se compromete a revisar el punto relativo a la DGAC.

El Presidente toma la palabra para consultarle a la Sra. Zamorano si ella considera que es buen momento para difundir de forma preliminar esta Política entre los





pensionados y sus respectivas asociaciones o, por el contrario, esa tarea quedará a cargo de Capredena.

La Sra. Zamorano responde que, tal como se comentó de forma pretérita, la formulación de esta política implica necesariamente cumplir con algunos requisitos técnicos. Uno de sus requisitos es que la política se elabore de forma participativa, posteriormente se emite un documento formal que aprueba la política y, finalmente, se publica y difunde para conocimiento de los funcionarios y los usuarios.

Agrega que, como segunda derivada, esta política debe contar con un plan de trabajo donde se establecen sus directrices, debiendo también este ser elaborado de forma participativa. En consecuencia, este documento también será compartido al Cosoc para que pueda formular observaciones sobre el mismo. Posteriormente se emite el documento que lo formaliza y desde ese punto comienza la difusión.

Con todo, la Sra. Zamorano comenta que la idea que sea el Cosoc -en cuanto representante de la sociedad civil- sea a quien pueda efectuar observaciones y recomendaciones de sobre la política y su respectivo plan de trabajo.

El Presidente le consulta a la Sra. Zamorano que grado de participación tuvo en esta política Capredena Salud.

La Sra. Zamorano responde que la aplicación de esta política estará circunscrita a Capredena Previsión. En tal sentido, esta política aun no tiene contemplado abarcar a Capredena Salud, independiente que se podría aperturar una línea para evaluar su incorporación.

El Presidente contra pregunta si no se consideró buena idea al menos consultarle a Capredena Salud si tenían algunas inquietudes o lineamientos que aportar para esta política.

La Sra. Zamorano responde que no se incluye, pero no significa que Capredena no conozca las dinámicas de los Centros de Salud.

El representante institucional Sr. Cristian Wilton, comenta que Capredena Salud le reporta a él en su calidad de Jefe de la División de Operaciones, motivo por el cual se incluyeron cuestiones relativas a la materia, pero que no fue el foco principal de la Política.



El Presidente solicita que quede en acta su observación, puesto que le parece importante que los Centros de Salud fuesen incluidos en la Política de Calidad de Servicio.

EL consejero Sr. Moisés Pinilla hace uso de la palabra para comentar que, según la información con la que cuenta, Capredena hace una semana dio información respecto de salud primaria en la ciudad de Talcahuano. Así, dentro de las directrices y líneas de acción agrega que se contempla el plan de acercamiento al usuario, sin embargo, ello es difícil de efectuar si las bases de datos no están correctamente pobladas y actualizadas, puesto que ello impide identificar de forma acuciosa a quienes deben ir dirigidos los mensajes y cómo acercarse a ellos.

La Sra. Zamorano responde que la Caja tuvo un proceso de actualización de los datos durante el año 2023, el cual estaba precisamente destinado a mejorar las bases de datos y, así, que funcionara como insumo para este plan de acercamiento al usuario. Sin embargo, estima que efectivamente debiese quedar como una línea acción de la Política de forma explícita.

El consejero Sr. Pinilla agrega que en algún momento el Cosoc solicitó a la Caja que existieran mensajes en las papeletas de pago para que el personal en retiro y montepiadas se acercaran a los círculos, siendo esto algo que podría retomarse y, así, también canalizar información por medio de esa vía.

La Sra. Zamorano responde que no hay problema en nuevamente publicar dicho mensaje en las papeletas de pago.

El Presidente toma la palabra para recordar que en la ocasión que está mencionando el consejero Sr. Pinilla, él mismo había propuesto que el mensaje pudiese salir en un color diferente y, por ende, distinguible sobre el resto del contenido de la papeleta, sin embargo, se le respondió que había un problema técnico del banco, cuestión que imposibilitaba hacer aquello.

La Sra. Zamorano responde que una parte importante de las boletas de pago ahora son digitales, puede que exista la factibilidad técnica para poder destacar esa parte del mensaje. Ahora bien, comenta que solicitó una estadística respecto a las personas que están afiliadas a los distintos círculos y asociaciones de personal en retiro, existiendo aproximadamente un 60% del total de los pensionados que están afiliados



a ellos. En tal sentido, la brecha del total de pensionados y afiliados a los círculos no es tan amplia, sin embargo, lo más probable es que de ese 60% de afiliados no todos estén participando activamente ni pagando sus cuotas.

El consejero Sr. Pinilla consulta si dentro de los lineamientos esta contemplada alguna fase de control sobre lo que se esta haciendo o se hará.

La Sra. Zamorano responde que las fases de control estarán contempladas en los planes operativos y no en la política, puesto que la política establece el marco general de funcionamiento.

El consejero Sr. Fernando Palma hace uso de la palabra para consultar a quién tiene Capredena definido como usuario, toda vez que la institución fue invitada a una feria por parte del Ejército para poder entregar información el personal activo. Hasta donde él entiende, existirían dos categorías de usuarios: todos los imponentes de la Caja y, además, el personal en retiro y montepiadas. Estima que toda la política está dirigida hacia el personal en retiro, hacia quienes son pensionados de la institución, pero se deja de lado al imponente activo.

La Sra. Zamorano responde que Capredena tiene definido en el formulario A1, en el cual se establece la misión, visión y los objetivos estratégicos del servicio ante la Dirección de Presupuestos, tanto a los pensionados montepiadas como al personal imponente en servicio activo. Agrega que ciertamente esta última categoría es un poco más compleja de definir, dado que por cuestiones propias de la función que prestan las Fuerzas Armadas, es más complejo obtener el número exacto de la dotación y su información personal.

Teniendo en consideración esta situación, es que el actual plan de acercamiento al usuario vigente contempla, fundamentalmente, cómo Capredena llega con información al personal activo que está próximo a ingresar a retiro. Para ello las Agencias y Oficinas regionales se han comunicado con las Unidades existentes en sus jurisdicciones a fin de poder entregar dichas informaciones y realizar charlas, cuestión que debe seguir reforzándose para poder abarcar un mayor número de personal en servicio activo.

El representante institucional Sr. Cristian Wilton hace uso de la palabra para señalar que para futuras actualizaciones de la Política sería dable poder hacer una encuesta





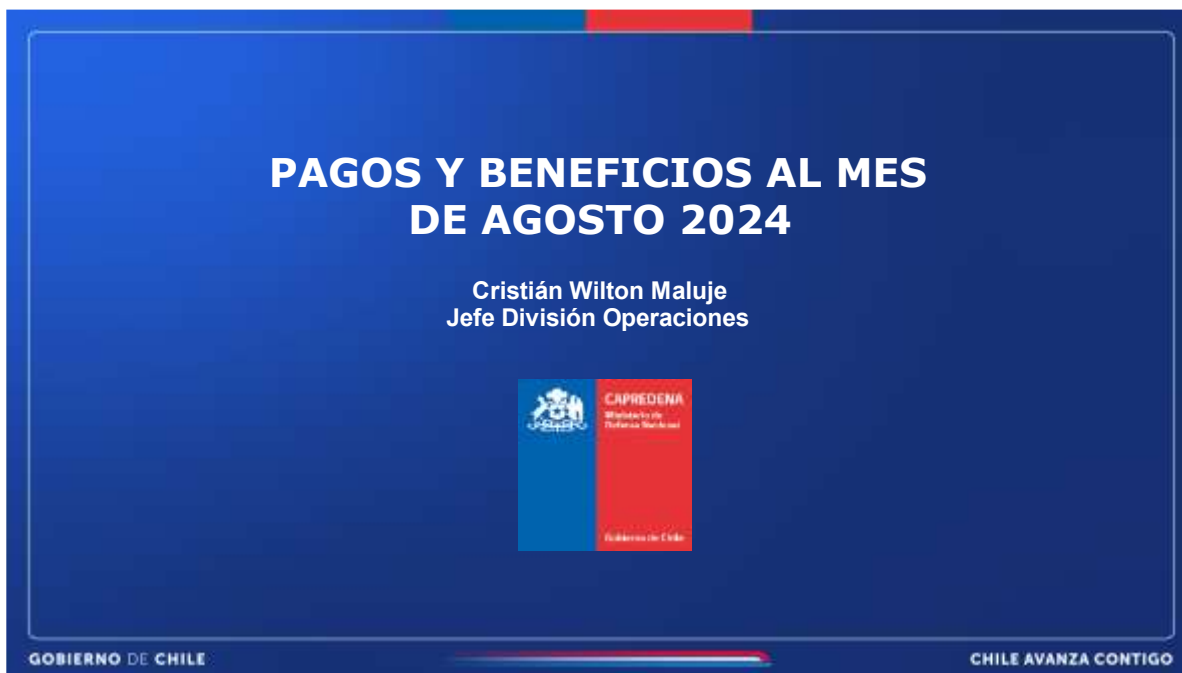
consultándole al personal activo qué espera de Capredena, sin embargo, la actual política está enfocada en el personal en retiro y montepiado.

El consejero Sr. Fica comenta que dentro de la exposición hay un tema que se toca tangencialmente, pero que es bastante importante y es lo relativo a los indicadores, puesto que política que no se mide no existe.

La Sra. Zamorano responde que uno de los principales indicadores será los relativos a la satisfacción medida a través de las encuestas de calidad, siendo estos indicadores asociados a cada uno de los factores que se establezcan.

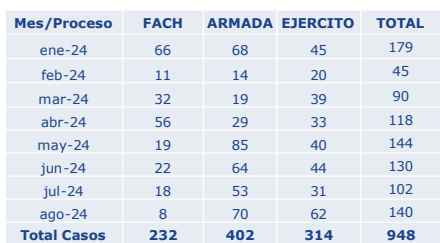
La Sra. Zamorano cierra su exposición señalando que durante la tarde remitirá el archivo que contiene la Política de forma más acorta y con más detalles, a fin de que los consejeros puedan realizar las observaciones que ya han efectuado y otras que se vayan sumando al conocer el documento en su totalidad.

Se pasa al siguiente punto de la tabla relativa a la exposición del Jefe de la División de Operaciones, Sr. Cristian Wilton.

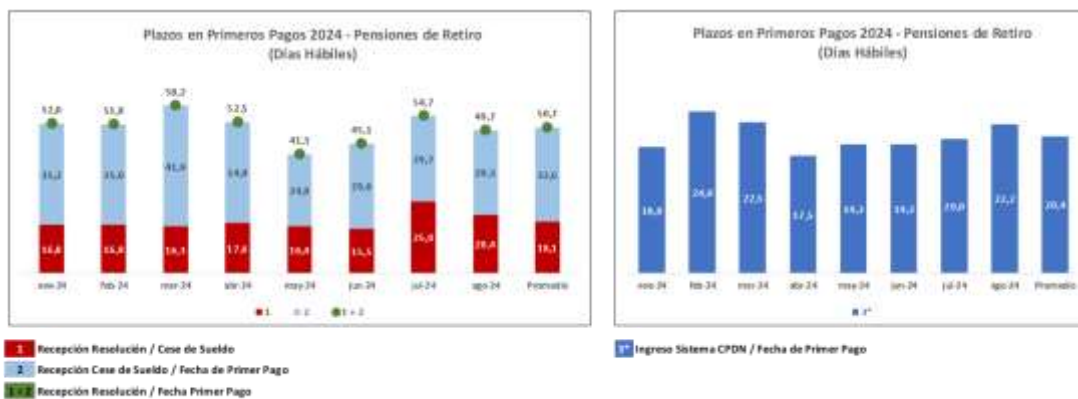


Antes de iniciar la exposición propiamente tal, el Sr. Wilton comenta que, dado la fecha en que se está efectuando la sesión, hay información que se encuentra





Plazos para Primer Pago – Pensiones de Retiro (a Agosto 2024)



En cuanto a los plazos, el Sr. Wilton le comenta al Consejo que ha estado analizando distintas variables y circunstancias para mejorar las cifras. En tal sentido, recuerda que Capredena recién se da por aludida respecto de los plazos al momento en que llega la resolución de la SS.FF.AA. El tiempo que pasa entre el inicio del trámite en las ramas hasta que la SS.FF.AA emite la resolución, Capredena no tiene como intervenir ni medirlo, pero es sabido que es donde transcurre la mayor cantidad de tiempo de tramitación. Con todo, entre que Capredena recibe la resolución de la SS.FF.AA y se produce el primer pago, pasan 50 días hábiles aproximadamente.

En cualquier caso, lo que es gestionable por Capredena se produce a partir del minuto en que llega la resolución de cese de sueldos desde las ramas, puesto que ahí queda completo el expediente de retiro y se puede dar curso al primer pago. En consecuencia, la cifra de lo que es gestionable por la Caja se reduce a un plazo promedio de 20 días hábiles.

Primeros Pagos de Montepíos (a Agosto 2024)



En lo relativo a los montepíos, el plazo promedio aumenta a 29 días hábiles en promedio.

El Sr. Wilton comenta que uno de los puntos en la tabla hacía referencia a la manera en que había impactado el cambio de criterio de la Toma de Razón -por parte de la Contraloría General de la República- en los procesos internos de la Caja. En rigor, menciona, no es que beneficie los procesos de la Caja, sino que pone más presión de trabajo al equipo que le toca revisar la documentación, ya que los expedientes deben cumplir un paso menos.

Resoluciones de Retiro y Montepío Recibidas (a Agosto 2024)

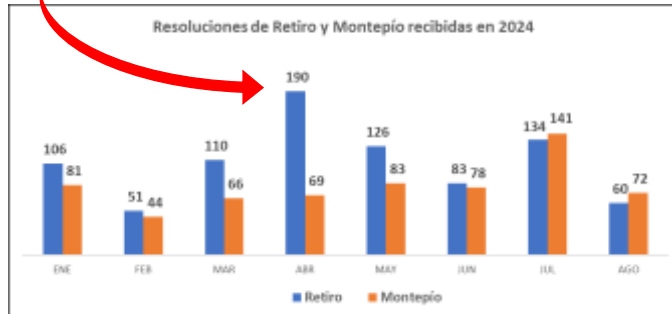


Aumento atribuible a
cambio en criterio
CGR
(Toma de Razón > 25
UTM)

Número de Resoluciones Recibidas en 2024

	Retiro	Montepío	Total
ENE	106	81	187
FEB	51	44	95
MAR	110	66	176
ABR	190	69	259
MAY	126	83	209
JUN	83	78	161
JUL	134	141	275
AGO	60	72	132
Total Acum.	850	654	1.504

Resoluciones de Retiro y Montepío recibidas en 2024



El Sr. Wilton señala que, tal como puede observarse, se vio un aumento de los casos para el mes de abril en el caso de las pensiones de retiro, mientras que para las pensiones de montepío ese cambio se vio reflejado recién en el mes de julio. Ahora bien, se puede observar en la tabla que esas cifras tendieron a normalizarse en términos estadísticos, siendo un primer momento en que se destrabaron casos que estaban atochados y que después adquirieron un ritmo “normal”.

El Presidente consulta si las nuevas cifras que se ven reflejadas deberían entenderse ahora las normales, entendiendo en términos estadísticos.

El Sr. Wilton responde de manera afirmativa.

El Sr. Wilton agrega que el efecto de cambio de criterio de la Contraloría no modificó los tiempos de tramitación Capredena, sino que modificó el tiempo global del proceso. Así, hablando en términos estrictamente de la Caja, lo que ocurrió fue una mayor carga de trabajo por un periodo acotado de tiempo, el cual tendió a normalizarse después de esta primera suerte de avalancha de casos.

El consejero Sr. Palma hace uso de la palabra para consultar a qué se refiere el Sr. Wilton cuando habla de expediente de montepío, toda vez que, según él tiene



entendido, la información debiese ser la misma que la del causante. Además, consulta si es o no necesario abrir un expediente, entendiendo que la información es la misma y tan sólo se le debiese añadir un certificado de defunción. Solicita se le disculpe si esta pregunta ha sido respondida antes, pero dado que esta recién incorporándose al Consejo, siente la necesidad de efectuarla.

El Sr. Wilton responde que debe generarse un nuevo expediente, puesto que se tiene que incorporar el análisis de los hijos, si ellos son discapacitados, menores de edad, si existen cargas duplo, etc. Todo este análisis es el que retrasa el pago del montepío.

El Presidente le señala el consejero Sr. Palma que no está atrasado ni su pregunta es poco atinente, puesto que el Consejo en reiteradas ocasiones le ha hecho la misma pregunta a la caja, teniendo coincidencia con la institución en que no debiese a postularse un nuevo expediente que retrase tanto el pago del montepío.

El Sr. Wilton responde que hay cuestiones que van más allá de las definiciones de cadena, puesto que son cuestiones procedimentales y normativas que deben pasar por la SS.FF.AA. Por otro lado, lo que sí es atribuible a Capredena es la diferencia entre los 20 días hábiles que se demora para el pago de la primera pensión de retiro y los 29 días hábiles que se demora para la pensión de montepío. Esos 9 días extra son fundamentalmente por la revisión de las cargas.

El consejero Sr. Palma reitera que su alcance gira en torno a que, independiente del sistema que se va a apagar el montepío, se debiesen exigir los mismos documentos, no importa si sea sistema AFP o Capredena.

El Sr. Wilton comenta que ahí habría que entrar a analizar la oportunidad con que las otras instituciones intervinientes en el proceso efectúan sus funciones, pero reitera que si es necesario aperturar nuevamente el expediente, ya que se le deben agregar nuevos elementos para poder incurrir en el pago del montepío.

El Presidente le consulta al consejero Sr. Enrique Slater -exsubdirector de personal de Ejército- si la Institución efectivamente se desentiende del trámite que viene después.

El consejero Sr. Slater inicia su intervención señalando que hace bastantes años dejó el cargo de subdirector, motivo por el cual puede haber cambiado el procedimiento, pero que efectivamente esto estuvo dentro de sus responsabilidades. Al respecto,





comenta que el Ejército efectivamente tiene un enlace, pero que no es cargo oficial propiamente tal, pero es quien tiene la responsabilidad de comunicarse con la SS.FF.AA, pues es ahí donde se producía -18 años atrás- el mayor retraso, cuestión que hasta donde tiene entendido ha mejorado en sus tiempos.

El Sr. Wilton hace uso de la palabra para recordar que para este efecto se está trabajando en el denominado SIAPER (Sistema de Información y Control del Personal de la Administración del Estado) para las Fuerzas Armadas y Dipreca. Hasta el momento el sistema se encuentra en marcha blanca con Dipreca, institución a la cual se le dio prioridad, para posteriormente tener la marcha blanca con la Armada. En tal sentido, comenta que el Vicealmirante Raúl Zamorano ha estado muy preocupado y ha sido insistente en que las pruebas comiencen lo antes posible, cuestión que se ha dicho debiese comenzar durante el mes de septiembre. La idea de este sistema es que le otorgue trazabilidad al proceso y un mayor grado de dinamismo.

El Presidente señala que formuló la pregunta porque hasta el día de hoy él sigue siendo un defensor de la imagen de Capredena, pero considera que la Institución no muestra suficientemente sus logros. Agrega que la gente cree que Capredena es quien retrasa los procesos de pago de montepío, pensión de retiro y desahucios, cuando son cuestiones que van más allá de su gestión. A su vez, también considera que las instituciones de las FF.AA tienden a ser excesivamente paternalistas en el proceso de retiro, motivo por el cual el personal que pasa a retiro es más bien ignorante de cómo funciona el proceso. Esto reforzado por la soberbia que uno como persona tiene al estar en servicio activo, sin creer que en algún momento se estará en etapa de ingresar a retiro.

El consejero Sr. Fica hace uso de la palabra para señalar que, independiente de en qué institución se genere el retraso, no hay que perder de vista que es una persona la que está esperando por su pensión de retiro o de montepío. En algún momento la pensión de retiro se estaba demorando entre 9 meses y 1 año. El usuario es una sola persona, motivo por el cual quién tiene o no la culpa le es bastante indiferente, ya que en el intertanto debe estar pidiendo créditos en el sistema bancario para poder sobrellevar el tiempo que no recibe su pensión ni su desahucio. A su modo de ver, lo fundamental es ver cómo va a operar este sistema y, además, que se implemente a



la brevedad posible, ya que hace tres años se hizo una presentación diciendo que esto se iba a implementar y aún no se hace efectivo.

El Sr. Wilton le comenta al Consejo que la Institución tiene clara esta realidad, pues no sólo el Cosoc se la hace saber a Capredena. En tal sentido, les comenta a los consejeros que el mes pasado acompañó al Vicepresidente Ejecutivo a la comuna de Chillán, oportunidad donde se reunieron con el círculo que ahí opera. El presidente del círculo manifestó muchas dudas y desconocimiento sobre el proceso, pero también -en algo que le llamó la atención- sobre quién los representaba en el Consejo Directivo y, además, en la Institución. Agrega que la oportunidad sirvió para aclarar varias dudas y, por cierto, invitar a los presentes a ocupar los distintos canales de información con los que cuenta Capredena.



Programación Pagos Desahucio (Sep 2024 – Mar 2025)



A agosto 2024 se tienen registrados un total de 646 casos por un total \$26.188.848.338.- los cuales de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria están programados en pago hasta marzo 2025.

El Sr. Wilton señala que se efectuó una solicitud de aporte fiscal extraordinario a la Dipres a fin de poder dar curso al pago de los desahucios pendientes.

El consejero Sr. Pinilla hace uso de la palabra para mencionar que él había solicitado una copia del oficio que Capredena le remitió a Dipres solicitando el aporte fiscal extraordinario, sin embargo, este no fue remitido. Comenta que la solicitud la hizo porque se puede solicitar respuesta a través de la Ley de Transparencia para que Dipres aclare o no si se le ha dado curso a la solicitud de Capredena.

El Secretario Ejecutivo señala que cuando ello fue comentado en la sesión a la cual hace referencia el Sr. Pinilla, el representante institucional Sr. Castillo dijo que la solicitud se había hecho de forma oral en el marco de la discusión bilateral entre Dipres y Capredena para la elaboración del proyecto de presupuestos 2025.

El consejero Sr. Pinilla considera que la falta de un documento oficial solicitando los recursos para personas que están esperando su dinero muestra una falta de preocupación por parte de Capredena.

El Sr. Wilton se compromete a que este punto sea tratado en la siguiente sesión para dar respuesta formal a lo consultado por el Sr. Pinilla.



El consejero Sr. Palma comenta que a él le tocó tener reuniones bilaterales con Dipres para la discusión del presupuesto y, por ende, sabe que hay instancias en que se dan discusiones orales de carácter exploratorio, pero la solicitud final de recursos debe hacerse de forma escrita y, por tanto, el oficio debe existir.

El Sr. Wilton responde que en 2023 hubo un aporte extraordinario de Dipres con el cual se pagaron desahucios pendientes por una cifra aproximada de 40.000 millones, lo que posibilitó pagar un total de 75.000 millones en desahucios. En ese contexto, quedó pendiente por pagar un total de 21.000 millones a diciembre de 2023. Así, lo que entiende que se le presentó formalmente a Dipres es la solicitud de dineros por ese remanente. Desde enero se ha ido pagando esa cifra y los nuevos ingresos, pero sólo con los 4.000 millones mensuales de los que dispone el fondo de desahucio.

El consejero Sr. Fica le consulta al Presidente si no existirá la posibilidad de que el Consejo oficie a los organismos pertinentes respecto de la puesta en marcha del SIAPER.

El Presidente le responde que toma nota de la solicitud y que se harán las gestiones pertinentes.

El Sr. Wilton les recuerda a los consejeros que dicho sistema es más bien de trazabilidad de la documentación de ingreso a retiro, cuestión que podría agilizar los tiempos de tramitación, pero que no tiene relación con la disponibilidad de los recursos para pagar los beneficios previsionales.

El consejero Sr. Palma señala que aun así es muy importante remitir el oficio, puesto que actualmente el sistema es poco transparente en términos de identificar en qué lugares se generan las mayores demoras del proceso.

El consejero Sr. Adolfo Sandoval consulta a quién iría dirigido el oficio.

El Presidente responde que el oficio iría dirigido a la Ministra de Defensa Nacional.



Bonos de Reconocimiento Pagados (a Julio 2024)



MES	MONTO (\$)	CASOS	VENCIMIENTO
ENERO	14.554.089.399	447	Causales vencidas de 2023 * Presupuesto 2023
FEBRERO	3.646.385.628	98	Diciembre 2023 / Enero 2024
MARZO	2.350.185.780	70	feb-24
ABRIL	2.524.440.462	78	mar-24
MAYO	1.975.411.709	59	abr-24
JUNIO	1.093.336.530	41	may-24
JULIO	2.019.017.499	54	jun-24
TOTAL ACUM.	28.162.867.007	847	

Con los fondos extraordinarios recibidos en enero 2024 se pagaron todos los bonos pendientes del año 2023. **A la fecha nos encontramos pagando los bonos al día.**

En lo relativo a los bonos de reconocimiento el Sr. Wilton señala que la Caja se encuentra con sus compromisos al día.

Préstamos Habitacionales y de Auxilio Social (a Julio 2024)



A julio 2024 se han pagado un **total de 49** préstamos habitacionales por la suma de **\$2.338.642.000.-**



A julio 2024 se han pagado un **total de 5.506** préstamos de auxilio por la suma de **\$17.109.407.849.-**



El Sr. Wilton comenta que decidió incluir la lamina relativa a préstamos habitacionales y préstamos de auxilio social, pues esta también refleja beneficios a los que pueden acceder el personal en servicio activo.

Agrega que debido al costo de las viviendas y del mercado inmobiliario, los relativo a préstamos habitacionales esta subejecutado. Los préstamos de auxilio social se están ejecutando de acuerdo a los presupuestado.

El Presidente le consulta al Sr. Wilton que rol juegan las asistentes sociales para la asignación de los préstamos de auxilio.

El Sr. Wilton responde que en este tipo de préstamos no juegan ningún rol, pues los préstamos de auxilio son préstamos de libre disposición, sólo se revisa la capacidad crediticia de quien solicita. Agrega que las asistentes sociales juegan un rol en los préstamos de asistencia social, donde se puede acceder a préstamos con un tope de 8 UF, sin embargo, actualmente el monto promedio de dichos préstamos ronda los \$200.000 pesos.

El Presidente solicita al Sr. Wilton si puede darle algún ejemplo de cómo se otorga el préstamo de auxilio.

El Sr. Wilton le señala que es un préstamo de libre disponibilidad y, por ende, se puede usar para viajar o comprar un vehículo, básicamente es lo que se conoce como un crédito de consumo. La tasa de interés la fija el Consejo Directivo, siendo esta bastante más baja que lo ofrecido por el mercado, toda vez que es sólo del 4% anual, sumado a la inflación.

El Presidente solicita al Sr. Wilton si pudiese darle otro ejemplo, toda vez que no comprende como ejemplo dado podría caer en la categoría de préstamo de auxilio.

El Sr. Wilton señala que para entregar este tipo de préstamo no se solicita un motivo en particular, dado que es un préstamo de libre disposición.

El Presidente consulta si este beneficio es tanto para activos como para el personal pasivo.

El Sr. Wilton responde de manera afirmativa. Ahora bien, agrega que se están eliminando algunas trabas en el nuevo reglamento de préstamos, posibilitando que





el personal activo pueda solicitar el beneficio directamente ante la Caja, sin la necesidad de ser mediado por las instituciones.

El consejero Sr. Palma consulta cuál es la diferencia entre los préstamos que han sido aprobados y los que han sido efectivamente pagados, particularmente en los habitacionales.

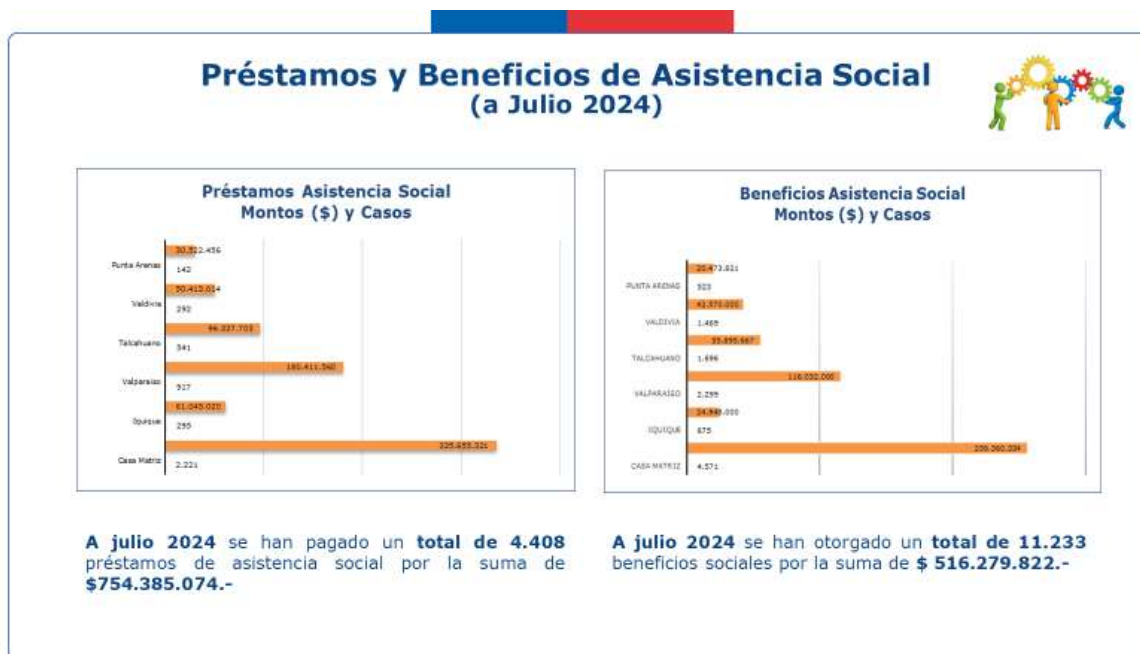
El Sr. Wilton comenta que esta misma duda surgió en el Consejo Directivo de la Caja, instancia en la que debió hacer una presentación a solicitud del representante de la Armada de Chile, puesto que la tramitación de los procesos estaba extensa. En dicho sentido, señala que debe comprenderse que la tramitación que hace la Caja de los préstamos hipotecarios es distinta a la que realiza la banca privada, toda vez que en la banca privada se paga el concepto de "gastos operacionales", siendo la mayor parte de los trámites efectuados directamente por el banco. En el caso de la Caja, la mayor parte de estos trámites -tales como los notariales, estudio de título, inscripción en el Conservador de Bienes Raíces- deben ser efectuados directamente por el requirente, cuestión que ralentiza el proceso. En cualquier caso, los plazos giran en torno a los 180 días promedio hasta fueron efectivamente pagados.

El Sr. Wilton agrega que efectivamente hay una subejecución en el ítem de préstamos hipotecarios, fundamentalmente producida por las condiciones actuales del mercado hipotecario. Agrega que en este momento hay entre 15-20 préstamos habitacionales en alguna de las etapas intermedias.

El Presidente hace uso de la palabra y pide disculpas por ser reiterativo en sus consultas respecto del préstamo de auxilio. Consulta si este préstamo tiene algún monto máximo.

El Sr. Wilton responde que tiene un monto tope de \$8.000.000, pudiéndose solicitar en cualquier agencia u oficina regional, pagándose en un máximo de 60 cuotas para los menores de 75 años y un máximo de 34 para quienes sean mayores de 75 años.





El Sr. Wilton agrega que esta línea de préstamos -de asistencia social- son los destinados en ayuda de los pensionados y montepiadas que atraviesan dificultades económicas.

El préstamo de asistencia social tiene un monto máximo de 8 U.F. y se puede pagar en un máximo de 10 cuotas. Por otro lado, existen los beneficios de asistencia social, los cuales no son un préstamo y, por ende, no requieren ser devueltos. Así, estos últimos son subsidios por montos mensuales que tienen duración máxima de un año.

El consejero Sr. Palma consulta si ellos fueron otorgados para el caso de los incendios en la Quinta Región.

El Sr. Wilton responde que efectivamente los incendios producidos a principio de año en la Región de Valparaíso utilizaron una buena parte del presupuesto destinado a este fondo. Agrega que, al contrario de los que pasa con los préstamos habitacionales, estos ítems están sobre ejecutados para esta fecha del año.



Como último punto de su exposición, el Sr. Wilton señala que quiere abordar el Fondo Solidario, recordando que éste trabaja en paralelo al Fondo de Salud de Capredena, puesto que quienes estén afiliados al Fondo de Salud de Capredena, pueden afiliarse al Fondo Solidario con una prima que asciende a \$36.000 pesos mensuales, siendo un seguro complementario de prestaciones hospitalarias y que entrega un seguro de desgravamen de \$24.000.000 de pesos. Agrega que de los 15.000 beneficiarios de Capredena que están afiliados al Fondo de Salud, 5.000 están adscritos al Fondo Solidario.

El Presidente consulta cuál es el monto que un afiliado al Fondo de Salud de Capredena tendría que pagar por una carga.

El Sr. Wilton responde que son \$2.000 por carga.

El Presidente consulta cómo opera el seguro de desgravamen.

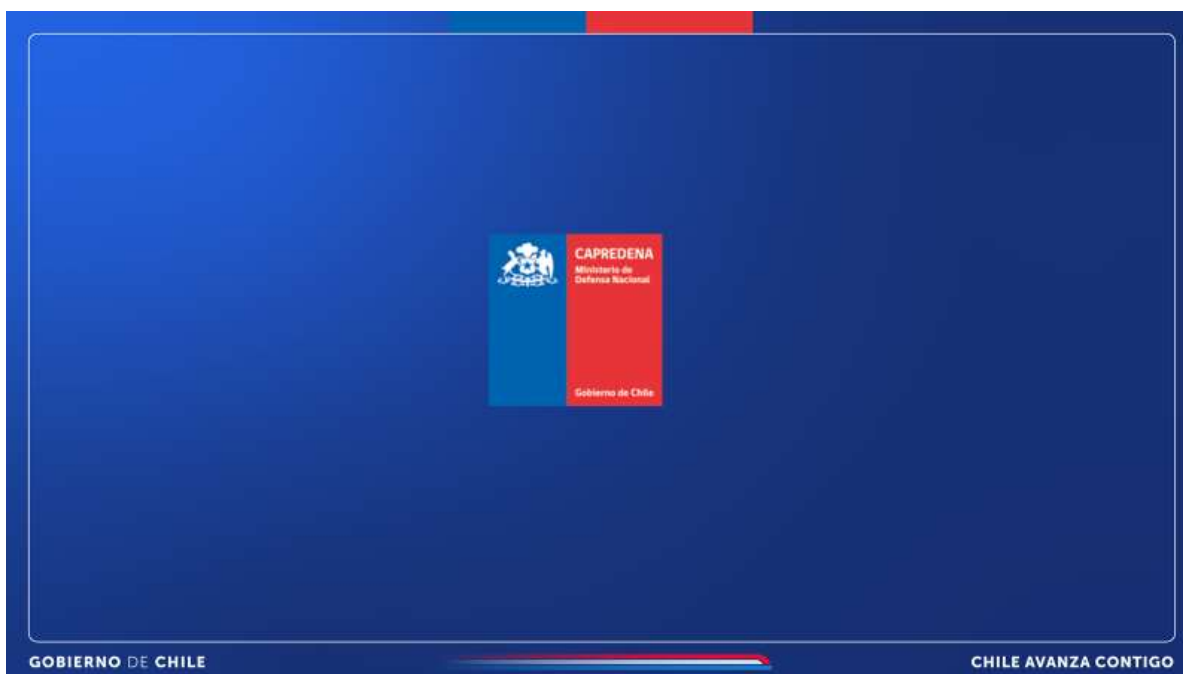
El Sr. Wilton responde que al estar afiliado al Fondo de Salud y al Fondo Solidario, se tiene derecho al crédito de salud de la Caja. Así, en caso de que el afiliado fallezca y haya quedado un crédito de salud impago, se abonaran hasta \$24.000.000 de pesos.



El Sr. Wilton comenta que una de las cuestiones de las cuales se ha preocupado el Departamento de Salud es promover que la gente que está afiliado al Fondo de Salud de la Caja se afilie el Fondo Solidaria.

El consejero Sr. Fica consulta si este seguro es de Capredena o está externalizado.

El Sr. Wilton responde que lo opera directamente Capredena se autofinancia con las primas que se recaudan.



Finaliza la exposición del representante institucional Sr. Cristian Wilton.

El Presidente concede la palabra al Secretario Ejecutivo y consulta cómo está el tiempo de la sesión.

El Secretario Ejecutivo comenta que son las 12.40 hrs. Agrega que su punto será breve y gira en torno al punto 6 de la tabla, referente a la posibilidad de devolución de gastos en los que incurren los Consejeros para trasladarse a las sesiones de los Cosoc.

Así, el Secretario Ejecutivo señala que realizó las gestiones pertinentes y consultó a la División de Organizaciones Sociales (DOS) sobre la materia, recibiendo como respuesta que toda la normativa relativa a "entregar los recursos necesarios para el





funcionamiento de los Consejos de la Sociedad Civil” gira en torno a tener funcionarios dedicados al efecto, la asistencia al Cosoc de los representantes institucionales, los espacios físicos, etc. Sin embargo, no hay forma de hacer efectivo un reembolso, puesto que no existe ninguna glosa presupuestaria a la cual rendir el gasto, ya que los representantes de la sociedad civil no son funcionarios de la institución.

El Presidente solicita si puede hacerse envío de esta respuesta por escrito.

El Secretario Ejecutivo señala que se hará envío de ellas.

El Secretario Ejecutivo agrega que quedan dos puntos pendientes de la tabla: una exposición a cargo del consejero Sr. Moisés Pinilla y, además, la elección de la nueva directiva del Cosoc; normada en el artículo 15 del reglamento del Consejo.

El Presidente le concede la palabra al consejero Sr. Moisés Pinilla para que inicie sus presentaciones.

El consejero Sr. Pinilla comenta que la primera parte de su exposición girará en torno a la experiencia que le ha tocado experimentar dentro de los Cosoc y cómo nace la participación ciudadana como política pública del Estado de Chile.





¿Como nace la participación ciudadana?

- Asociación Nacional de Personal en Retiro de las Fuerzas Armadas y Carabineros de Chile A.G.
- Asociación Gremial de Oficiales de la Armada en Retiro A.G.
- Asociación Mutualista de Jubilados y Personal Activo de las Fuerzas Armadas, Arturo Prat.
- Barrio Limpio, Libre y Seguro.
- Centro de Exalumnos de Sanidad Naval.
- Circulo de Suboficiales en Retiro de la Defensa Nacional Manuel Rodríguez.
- Confederación de Pensionados y Montepio de la Defensa Nacional.
- Corporación Voluntariado por los Adultos Mayores de la Armada.
- Cuerpo de Generales y Almirantes en Retiro de la Defensa Nacional.
- Multigremial Nacional de Personal en Retiro de las Fuerzas Armadas, Carabineros, Policía de Investigaciones de Chile y Montepiadas.
- Unión de Oficiales en Retiro de la Defensa Nacional.

El Sr. Pinilla comenta que las organizaciones registradas en la diapositiva son las que constituyeron el primer Cosoc de la institución. Agrega que debiese existir una foto publicada de ese primer Cosoc en el sitio institucional de la Caja, pues considera importante resguardar la historia.



**XI CONFERENCIA IBEROAMERICANA DE MINISTROS DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Y REFORMA DEL ESTADO**

Lisboa, Portugal, 25 y 26 de junio de 2009

CONSENSO DE LISBOA

- Innovación y Conocimiento
- Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- Resoluciones y Acuerdos

Activar Windows
Ve a Configuración para activar

El Sr. Pinilla menciona que el punta pie inicial para la política pública de participación ciudadana en el sector público se da en la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de la Administración Pública y Reforma al Estado llevada a cabo en Lisboa.



Las firmas corresponden a los representantes de cada país que adscribieron a ella.

Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Aprobada por la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Lisboa, Portugal, 25 y 26 de junio de 2009

La carta reconoce el papel del Estado en el establecimiento de políticas públicas que garanticen la participación ciudadana en la gestión pública, como actores sociales protagónicos en el desarrollo de los países, con un lenguaje común sobre la democratización de la gestión pública Iberoamericana para su mejora al servicio de la ciudadanía ofreciendo un marco jurídico no vinculante jurídicamente.

Adoptada por la XIX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno Estoril, Portugal, 30 de noviembre y 1° de diciembre de 2009
(Resolución No. 38 del "Plan de Acción de Lisboa")

Componentes básicos del derecho de participación ciudadana en la gestión pública

- OBJETO, FUNDAMENTOS Y PRINCIPIOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL PROCESO DE FORMACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
- FORMAS DE PARTICIPACIÓN
- LA PARTICIPACIÓN COMO ORGANIZACIÓN Y PROCESO
- EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
- LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA

El Sr. Pinilla destaca que el compromiso que adscribieron los Estados a través de sus representantes fue el de incluir a la sociedad civil en el proceso de formulación de políticas públicas.

La Ley 20.500 crea una nueva Ley sobre **Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y modifica otras Leyes**

• **Ley de Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública:**

- Título I: DE LAS ASOCIACIONES SIN FINES DE LUCRO
- Título II: DE LAS ORGANIZACIONES DE INTERÉS PÚBLICO
- Título III: DEL FONDO DE FORTALECIMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES DE INTERÉS PÚBLICO

• **Modifica las siguientes leyes:**

- 1** Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado
- 2** Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades
- 3** Ley N° 19.418, sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias
- 4** Ley N° 18.593 de los Tribunales Electorales Regionales
- 5** Ley 19.032, MSGG y DOS.
- 6** Título XXXIII del Libro I del Código Civil



OFICIO N° 2638

ANT.: Mesa Interministerial de Participación Ciudadana

MAT.: Financiamiento mecanismos de participación ciudadana en el marco de la Ley N° 20.500

SANTIAGO, 26 Septiembre 2017.

A: SRS.(AS) SUBSECRETARIOS.

DE: OMAR JARA ARAVENA,
SUBSECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO.

Sin otro particular, saluda muy atentamente a usted,


OMAR JARA ARAVENA
SUBSECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO


Subsecretario del Interior
Subsecretario de Desarrollo Regional
Subsecretario de Prevención del Delito
Subsecretario de Relaciones Exteriores
Subsecretario de Fuerzas Armadas
Subsecretario de Defensa
Subsecretaría de Hacienda
Subsecretaría General de la Presidencia
Subsecretaría de Deportes
Subsecretaría Economía
Subsecretaría de Turismo


Subsecretario de Pesca
Subsecretaría de Evaluación Social
Subsecretario de Servicio Sociales
Subsecretaría de Educación
Subsecretaría de Educación Parvularia
Subsecretario de Justicia
Subsecretaría de Derechos Humanos
Subsecretario del Trabajo
Subsecretario de Previsión Social
Subsecretario de Obras Públicas
Subsecretario de Salud
Subsecretaría Redes Asistenciales
Subsecretario de Vivienda
Subsecretario de Agricultura
Subsecretario de Minería
Subsecretaría de Energía
Subsecretaría de Transporte
Subsecretario de Telecomunicaciones
Subsecretario de Bienes Nacionales
Subsecretario de Medio Ambiente
Subsecretaría del Servicio Nac. De la Mujer
Subsecretario Consejo Nac. De la Cultura y las Artes

Archivo Unidad de Participación Ciudadana
Central Documentación

OFICIO N° 2638

ANT: Mesa Interministerial de Participación Ciudadana

MAT: Financiamiento mecanismos de participación ciudadana en el marco de la Ley N° 20.500

SANTIAGO, 26 Septiembre 2017.

A: SRS.(AS) SUBSECRETARIOS.

DE: OMAR JARA ARAVENA, SUBSECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO.

La formalización de la PMGP

El proceso de formulación de la PMGP recorre un cierto trecho hasta expresarse en una política pública cierta, lo que ocurre con el Plan de Modernización de la Gestión Pública 1997-2000. Antes de eso surge el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, que desarrolla actividades entre 1994 y 1997, conformado por los Ministerios Secretaría General de la Presidencia, de Hacienda, del Trabajo, de Economía y Secretaría General de Gobierno, y que implementa un programa piloto basado en indicadores de desempeño, asociados con metas presupuestarias.

OFICIO N° 2638

ANT: Mesa Interministerial de Participación Ciudadana

MAT: Financiamiento mecanismos de participación ciudadana en el marco de la Ley N° 20.500

SANTIAGO, 26 Septiembre 2017.

A: SRS.(AS) SUBSECRETARIOS.

DE: OMAR JARA ARAVENA, SUBSECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO.

1. Como es de su conocimiento lo dispuesto en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, modificada en lo pertinente por la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, el Estado reconoce a la ciudadanía el derecho a incidir en sus políticas, planes, acciones y programas.

2. Que, en virtud del artículo 70 del mismo cuerpo legal, cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia.

3. Que, asimismo, el Instructivo Presidencial N° 007, de 6 de agosto de 2014, indica que resulta determinante para el Gobierno fortalecer la participación ciudadana, haciendo imprescindible desarrollar nuevas estrategias de vinculación entre el Estado y la Sociedad Civil.

4. En este sentido, se hace necesario recomendar a US. Incorporar en su Plan Anual Presupuestario y Programático 2018, la implementación de los mecanismos de participación ciudadana, dispuestos en su norma de participación ciudadana.

5. Esperando que esta comunicación oriente adecuadamente a su Institución, en relación a la ejecución 2018 para cumplir con la ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y garantizar la participación de las personas y organizaciones de la sociedad civil en el ciclo de vida de las políticas públicas.

Sin otro particular, saluda muy atentamente a usted,

OMAR JARA ARAVENA
SUBSECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO

SECRETARÍA DE ESTADO
Subsecretaría de Interior
Subsecretaría de Defensa Nacional
Subsecretaría de Relaciones Exteriores
Subsecretaría de Justicia
Subsecretaría de Planificación Social
Subsecretaría de Recursos Humanos
Subsecretaría de Trabajo y Previsión Social
Subsecretaría de Turismo
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo
Subsecretaría de Asesoría Jurídica
Subsecretaría de Asesoría Técnica
Subsecretaría de Asesoría Económica
Subsecretaría de Asesoría Social
Subsecretaría de Asesoría Cultural
Subsecretaría de Asesoría Científica
Subsecretaría de Asesoría Tecnológica
Subsecretaría de Asesoría Ambiental
Subsecretaría de Asesoría de Políticas Públicas
Subsecretaría de Asesoría de Gestión
Subsecretaría de Asesoría de Evaluación
Subsecretaría de Asesoría de Monitoreo y Evaluación
Subsecretaría de Asesoría de Impacto Social
Subsecretaría de Asesoría de Impacto Ambiental
Subsecretaría de Asesoría de Impacto Cultural
Subsecretaría de Asesoría de Impacto Tecnológico
Subsecretaría de Asesoría de Impacto Científico
Subsecretaría de Asesoría de Impacto Ambiental
Subsecretaría de Asesoría de Impacto Cultural
Subsecretaría de Asesoría de Impacto Tecnológico
Subsecretaría de Asesoría de Impacto Científico

1. Como es de su conocimiento lo dispuesto en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, modificada en lo pertinente por la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, el Estado reconoce a la ciudadanía el derecho a incidir en sus políticas, planes, acciones y programas.
2. Que, en virtud del artículo 70 del mismo cuerpo legal, cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia.
3. Que, asimismo, el Instructivo Presidencial N° 007, de 6 de agosto de 2014, indica que resulta determinante para el Gobierno fortalecer la participación ciudadana, haciendo imprescindible desarrollar nuevas estrategias de vinculación entre el Estado y la Sociedad Civil.
4. En este sentido, se hace necesario recomendar a US. Incorporar en su Plan Anual Presupuestario y Programático 2018, la implementación de los mecanismos de participación ciudadana, dispuestos en su norma de participación ciudadana.
5. Esperando que esta comunicación oriente adecuadamente a su Institución, en relación a la ejecución 2018 para cumplir con la ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y garantizar la participación de las personas y organizaciones de la sociedad civil en el ciclo de vida de las políticas públicas.

Sin otro particular, saluda muy atentamente a usted,

OMAR JARA ARAVENA
SUBSECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO

El Sr. Pinilla comenta que la sesión pasada él se refería precisamente a este Oficio, puesto que, tal como se puede observar, se menciona de forma expresa que las

instituciones públicas deben contar con presupuesto para los temas de participación ciudadana.

OFICIO N° 2638

ANT.: Mesa Interministerial de Participación Ciudadana

MAT.: Financiamiento mecanismos de participación ciudadana en el marco de la Ley N° 20.500



GAB. PRES. N° 007 /

ANT: Título IV del Decreto con Fuerza de Ley 1-19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Instructivo Presidencial N°002, de 2022, para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

MAT: Instructivo Presidencial para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública.

SANTIAGO, 18 AGO 2022

DE: PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

A: SEGÚN DISTRIBUCIÓN

I. CONTEXTO Y OBJETIVOS

1. La Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, reconoce el deber del Estado de promover y apoyar las iniciativas de la sociedad civil. Asimismo, se garantiza el derecho de las personas a participar en la gestión pública, obligando a los órganos de la Administración del Estado a incluir estándares para cada uno de los mecanismos de participación y sus modalidades de financiamiento, a fin de garantizar el cumplimiento de la citada ley.

El Sr. Pinilla menciona que el Oficio N° 2638, emanado por el presente gobierno, también aborda lo relativo al financiamiento de los mecanismos de participación ciudadana en el marco de la Ley N° 20.500.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile		Legislación chilena	
Tipo Norma	:Decreto con Fuerza de Ley 31		
Fecha Publicación	:18-04-1953		
Fecha Promulgación	:23-03-1953		
Organismo	:MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL		
Título	:FIJA LEY ORGANICA POR LA QUE SE REGIRA LA CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL		
Tipo Versión	:Última Versión De : 01-06-2014		
Inicio Vigencia	:01-06-2014		
Id Norma	:4148		
Última Modificación	:12-MAR-2014 Ley: 20735		
URL	:https://www.leychile.cl/N?i=4148&f=2014-06-01&p=		

FIJA LEY ORGANICA POR LA QUE SE REGIRA LA CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL.

TITULO III De la organización y administración de la Caja

Párrafo 3°.

"Del Vicepresidente Ejecutivo y de sus atribuciones"

- i) Someter a la consideración del Consejo los proyectos de presupuestos de entrada y gastos, de planta del personal y de plan de inversiones;
- k) Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos de la Caja;

RESOLUCIÓN EXENTA N° <u>868</u>
SANTIAGO, 06 ABR 2021
VISTOS:
1) Lo dispuesto en el DFL N°31, de 1953, del Ministerio de Defensa Nacional, y las facultades que se confieren en el DFL N° 278 de 1960, del Ministerio de Hacienda.
2) La Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, modificada por la Ley N°20.500 de febrero de 2011 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
3) La Ley N°20.285 sobre acceso a la Información Pública de agosto de 2008.
4) El Instructivo Presidencial N°007 de Participación Ciudadana en la Gestión Pública de agosto de 2014, que deja sin efecto el Instructivo Presidencial N°002 de abril de 2011.
5) La Resolución Ministerial Exenta N°9.069 de Participación Ciudadana del Ministerio de Defensa Nacional, de noviembre de 2014, que señala expresamente su aplicación a CAPREDENA y otros organismos relacionados, pero señalando que, si alguno de ellos ha dictado sus propias normas, se regirán por esta última.
6) El Manual de Cuentas Públicas participativas de la Subsecretaría General de Gobierno de noviembre de 2014.
7) La guía de criterios y orientaciones para la implementación de mecanismos de participación en la gestión pública, de la División de Organizaciones Sociales dependiente del Ministerio Secretaría General de Gobierno.
8) La Resolución Exenta N°1.510 del 09 de mayo de 2017 que aprueba la Norma de Participación Ciudadana de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional que establece las modalidades formales y específicas de participación ciudadana en la gestión pública en el marco de la ley N°20.500.

Considerando:

Que la Ley N°18.757, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, fue modificada en Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública con fecha 16 de febrero de 2011, incorporando un Titulo IV sobre Participación Ciudadana en la gestión Pública, en el cual se consagra y reconoce a las personas el DERECHO a participar en sus políticas, planes, programas y acciones del Estado

NORMA DE PARTICIPACION CUIDADANA CAPREDENA

TITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º Objetivo

La norma de participación Ciudadana de Capredena regula las modalidades formales y específicas en que las personas pueden **ejercer su derecho a incidir en los programas, acciones y políticas públicas que son de competencia de la institución**

El Sr. Pinilla reitera que la modificación surgida debido a la Ley N° 20.500 consagro el derecho de la ciudadanía de participar en la gestión, políticas, planes, programas

y acciones del Estado. Así, no es un favor lo que hace Capredena, sino que debe hacerlo porque la mandata la ley. A su vez, la misma normativa elaborado por Capredena habla que la ciudadanía, mediante el Consejo de la Sociedad Civil, podrá ejercer su derecho a incidir en sus programas, acciones y políticas públicas que sean de su competencia.

Salud Primaria Universal



Baliliseg



Anapol

El Sr. Pinilla señala que pasará a la segunda presentación que tenía preparada relativa al Salud Primaria Universal. Agrega que este trabajo lo ha hecho siendo participe fundamentalmente de dos organizaciones de las que forma parte, siendo Anapol³ y Baliliseg⁴. Respecto de Anapol comenta que actualmente esta operando a nivel latinoamericano y él es el secretario general.

³ Agrupación Nacional de Policías en Retiro y FF.AA de Chile.

⁴ Barrio Limpio, Libre y Seguro.



Ministra de Salud
Ximena Aguilera
Director Fonasa
Camilo Cid
Directora Zona Norte Fonasa
Daniela Ampuero



Superintendente de Salud
Víctor Torres
Director Fonasa
Camilo Cid
Directora Zona Norte Fonasa
Daniela Ampuero

5

⁵ Reuniones de las cuales ha sido participante.

SISTEMA DE SALUD EN CHILE ANTECEDENTES GENERALES



El Sr. Pinilla señala que en alguna oportunidad le tocó estar en una reunión -la cual comentó en una sesión anterior del Cosoc- donde se decía por parte de funcionarios de Fonasa que los miembros de las FF.AA y su personal en retiro pagaban cero pesos por tener derecho al sistema de salud. Ello, como puede verse en el diagrama presentando, dista mucho de ser real. Los impuestos generales financian una parte y el resto, como es de conocimiento de los presentes, se financia por los descuentos aplicados a los ingresos del personal activo y del personal en retiro.

Caracterización de la Atención Primaria de Salud en Chile.

En Chile, la gestión de la Atención Primaria de Salud depende de cuatro niveles:

1. A nivel central se encuentra el Ministerio de Salud (MINSAL) representada por la División de Atención Primaria (DIVAP), dependiente de la Subsecretaría de Redes Asistenciales (SSRA).
2. Luego, a nivel territorial se encuentra el Servicio de Salud.
3. A nivel comunal están los municipios
4. Por último, a nivel local están los diversos establecimientos.

¿Que comprende primaria de la salud?

Diagnóstico y tratamiento de pacientes.

- Promoción de la salud y prevención de la enfermedad, como la inmunización y la detección.
- Atención domiciliaria.
- Rehabilitación.
- Exámenes físicos, tratamiento de las afecciones médicas comunes.

Establecimientos de salud primaria son:

- Centros de Salud Familiar (CESFAM)
- Centros Comunitarios de Salud Familiar (CECOSF)
- Consultorio de Salud Mental (COSAM)
- Postas de Salud Rurales (PSR)
- Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU)
- Servicios de Atención Primaria de Urgencia de Alta Resolutividad (SAR)



Documentación legal para la gestión de Salud Primaria en la Municipalidad

- a) **Ley 18.469.** Regula el ejercicio del derecho constitucional a la protección de la salud y crea un régimen de prestaciones de salud.
- b) **Ley 19.378** Estatuto de Atención Primaria Municipal, que norma la administración, financiamiento y coordinación de los establecimientos de atención primaria de salud. Imparte instrucciones que abordan la relación laboral, carrera funcionaria, deberes y derechos del personal que ejecute acciones de atención primaria de salud.
- c) **Decreto de pago per cápita.** Publicado en el Diario Oficial en el mes de diciembre de cada año, contiene el valor de la subvención per cápita y sus componentes para el próximo año.

Documentación básica que debe elaborar la Municipalidad para la gestión de salud primaria

- a) Plan Anual de Salud. Incluye diagnóstico actualizado de salud de la comuna.
- b) Dotación de Personal

El Sr. Pinilla señala que a este respecto hay un tema que no es menor, toda vez que Fonasa quién es la facultad de asignar el pago per cápita a las municipalidades y sus respectivas corporaciones, pero no tiene ninguna facultad para fiscalizar que los recursos hayan sido efectivamente usados para aquello; siendo esta una falencia importante del sistema.

Agrega que actualmente el plan de Atención Primaria Universal de Salud está vigente en 21 comunas a lo largo del país.



MINSAL determina anualmente el aporte per cápita hacia los municipios que administran APS acorde a los criterios establecidos en el artículo 49, párrafo 1, de la Ley 19.378. Dos de estos criterios son: “El conjunto de prestaciones que se programen anualmente en los establecimientos de la comuna” y la “Cantidad de prestaciones que efectivamente realicen los establecimientos de salud municipal de la comuna, con base en una evaluación semestral”.

Las prestaciones disponibles para la población inscrita en los centros de salud, independiente de su previsión, **son aquellas del Plan de Salud Familiar II. No se debe aplicar ninguna diferencia en la provisión de los servicios según el seguro de la persona inscrita en el centro de salud ; sólo la priorización implícita de los servicios sanitarios según necesidades de salud.**

En cuanto a los problemas de salud garantizados por ley GES, las personas afiliadas a FONASA e ISAPRE pueden exigir por ley el cumplimiento de las garantías asociadas a los 87 problemas de salud vigentes por decreto. **En consideración que las personas que se inscriban en las comunas pioneras de la Atención Primaria Universal acceden al Plan de Salud Familiar en su totalidad**, se deben otorgar las prestaciones GES garantizadas que son parte de éste. **Es decir que, habiéndose registrado una persona en un establecimiento de atención primaria de las comunas pioneras, que tiene una patología o condición que cumple con criterios de acceso GES identificado en el Plan de salud Familiar II, tiene derecho a recibirlo**, recordando que se debe realizar la constancia de información al paciente a través del formulario definido por la Superintendencia de Salud

El Sr. Pinilla Señala que el programa de atención primaria universal de salud es un cambio muy importante, ya que el personal en retiro de la Fuerzas Armadas tiene derecho a ser beneficiarias del programa e, inclusive, lo pueden ser las personas que están afiliadas a una Isapre.

En cuanto a las personas beneficiarias de seguros de las Fuerzas Armadas y de Seguridad y Orden, también tienen derecho a utilizar las prestaciones de salud del Plan de Salud Familiar II, incluyendo aquellas correspondientes a prestaciones garantizadas por GES que correspondan a la atención primaria, pero no se debe realizar la constancia de información al paciente, ya que no son sujetos de la ley GES.

Por último, en caso de que las personas beneficiarias de otros seguros que no son FONASA requieran servicios que se presten en otros niveles de atención, estas deberán acceder a los prestadores de sus respectivos seguros de salud. En el caso que esta necesidad esté relacionada a una patología GES, las personas deben acudir a su aseguradora para que sea atendido en la red de prestadores definida por su seguro de salud respectivo. Por último, respecto a las **personas beneficiarias de ISAPRE**, cuya garantía haya sido activada en el extra sistema y que opten por continuar su tratamiento en el establecimiento de atención primaria de una comuna pionera, podrán hacerlo.

Tabla 2. Actividades del Plan de Salud Familiar con Garantías Explícitas en Salud (GES).

ACTIVIDADES CON GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD	
85.	Diagnóstico y tratamiento de hipertensión arterial primaria o esencial: consultas de morbilidad y controles de crónicos para personas de 15 años y más, en programas de adolescente, adulto y adulto mayor.
86.	Diagnóstico y tratamiento de Diabetes Mellitus tipo 2: Consultas de morbilidad y controles de crónicos en programas del niño, adolescente, adulto y adulto mayor.
87.	Acceso a evaluación y alta odontológica integral a niños y niñas de 6 años: prestaciones del programa odontológico.
88.	Acceso a tratamiento de epilepsia no refractaria para los beneficiarios desde un año a menores de 15 años: consultas de morbilidad y controles de crónicos en programas del niño y adolescente.
89.	Acceso a tratamiento de IRA baja de manejo ambulatorio en menores de 5 años: consultas de morbilidad y kinésica en programa del niño.
90.	Acceso a diagnóstico y tratamiento de Neumonía adquirida en la comunidad de manejo ambulatorio en personas de 65 años y más: consultas de morbilidad y kinésica en programa del adulto mayor.
91.	Acceso a diagnóstico y tratamiento de la Depresión de manejo ambulatorio en personas de 15 años y más: consulta de salud mental, consejería de salud mental, intervención psicosocial y tratamiento farmacológico
92.	Acceso a diagnóstico y tratamiento de la enfermedad pulmonar obstructiva crónica: consultas de morbilidad y controles de crónicos; atención kinésica en programa de adulto mayor.
93.	Acceso a diagnóstico y tratamiento del asma bronquial moderada en menores de 15 años: consultas de morbilidad y controles de crónicos en programas del niño y del adolescente; atención kinésica en programa del niño.
94.	Acceso a diagnóstico y tratamiento de presbicia en personas de 65 y más años: consultas de morbilidad, controles de salud y control de crónicos en programa del adulto mayor.
95.	Acceso a tratamiento médico en personas de 55 años y más, con artrosis de cadera y/o rodilla, leve o moderada
96.	Acceso a Diagnóstico y tratamiento de la Urgencia odontológica Ambulatoria

Seguridad en control datos



Enseguida, cabe señalar que la ley N° 19.966 -que establece un Régimen de Garantías de Salud-, contempla en sus artículos 2°, 3° y 4°, la garantía explícita de salud relativa a la calidad de las prestaciones, prescribiendo la letra b) de este último artículo, que consiste en el "otorgamiento de las prestaciones de salud garantizadas por un prestador registrado o acreditado, de acuerdo a la ley N° 19.937, en la forma y condiciones que determine el decreto a que se refiere el artículo 11."

El referido mandato legal fue formalizado mediante el decreto N° 121, de 2005, del Ministerio de Salud, que aprobó el Reglamento que Establece Normas para la Elaboración y Determinación de las Garantías Explícitas en Salud a que se Refiere la Ley N° 19.966.

DECRETO 15 | REGLAMENTO DEL SISTEMA DE ACREDITACION PARA LOS PRESTADORES INSTITUCIONALES DE SALUD

MINISTERIO DE SALUD; SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES



Generar URL corta



Promulgación: 19-ENE-2007

Publicación: 03-JUL-2007

Versión: Última Versión - 30-JUL-2020

Última modificación: 30-JUL-2020 - Decreto 43

Acreditación de establecimientos

¿Qué es la Acreditación?

Es un proceso de evaluación periódico, respecto del cumplimiento de estándares mínimos fijados por el Ministerio de Salud que busca asegurar la calidad y seguridad en la atención del paciente.

Se aplica al sector público y privado. Se miden más de 100 aspectos hospitalarios como la seguridad de los procesos clínicos, recursos humanos, equipamientos adecuados, trato digno, capacidad de respuesta frente a catástrofes, entre otros.

DECRETO Nº 15/2007

Artículo 26.- Todos los funcionarios públicos y los empleados y directivos de las entidades acreditadoras deberán guardar la más estricta confidencialidad sobre los datos, antecedentes o materias de que tomen conocimiento a causa o con ocasión de acreditaciones de prestadores institucionales de salud, conforme a las normas que rigen el secreto profesional y el secreto estadístico y demás leyes sobre la materia.

Estándar de Acreditación	Fecha de acreditación
Atención Cerrada de Alta Complejidad	01/Julio/2016
Atención Cerrada de Mediana Complejidad	01/Enero/2018
Atención Abierta de Alta Complejidad	01/Julio/2018
Centro de Diálisis	01/Julio/2018
Atención Cerrada de Baja Complejidad	01/Enero/2019
Atención Abierta de Mediana Complejidad	30/Junio/2019
Laboratorios Clínicos de Alta Complejidad	30/Junio/2019
Servicios de Imagenología de Alta Complejidad	30/Junio/2019
Servicios de Imagenología de Mediana y Baja Complejidad	01/Enero/2021
Laboratorios Clínicos de Mediana y Baja Complejidad	30/Junio/2022

(Decreto Supremo Nº 22 de 2019, de los Ministerios de Salud y de Hacienda, que Agrupa Garantías Explícitas en Salud del Régimen General de Garantías en Salud de 13 sept. 2019).

Contenido	Enlace
Estándares del Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud. Corresponden a los Manuales y Pautas de Cortejo por los cuales será evaluado el Prestador que desea Acreditarse.	http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/w3-propertyvalue-4737.html
Reglamento de Acreditación de Prestadores Institucionales. Marco normativo que rige el Sistema de Acreditación.	http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/w3-article-4788.html
Compendio de Interpretación de Normas del Sistema de Acreditación y Circulares Interpretativas. Compilado de interpretaciones fundamentales para la preparación y desarrollo del proceso de acreditación.	http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/w3-channel.html
Informe de Autoevaluación. Informe de autoevaluación del Estándar, requisito para solicitar la Acreditación.	http://www.supersalud.gob.cl/568/w3-article-5087.html
Sistema informático de Acreditación de Prestadores de Salud (SIA). Sistema en línea de la Superintendencia de Salud que permite el ingreso de la solicitud de acreditación y el seguimiento del proceso de Acreditación.	http://acreditacion.superdesalud.gob.cl/AcreditacionPublico/index_PG.aspx
Ficha Técnica de Prestadores Institucionales de Salud. Formulario en línea de la Superintendencia de Salud que contiene diversa información acerca del Prestador Institucional de Salud, su actualización es un requisito para realizar la solicitud de acreditación.	Fichas Técnicas de Prestadores Institucionales de Atención Abierta y Cerrada: http://webhosting.superdesalud.gob.cl/bases/prestadoresinstitucionales.nsf/FTC-Identificacion?OpenForm Fichas Técnicas de Prestadores Institucionales de Atención Primaria: http://webhosting.superdesalud.gob.cl/bases/prestadoresinstitucionales.nsf/APS-Identificacion?openform
Sistema de Gestión de consultas de Acreditación Prestadores Institucionales de Salud. Sistema que permite realizar consultas acerca de la interpretación de los Estándares y las normas del Sistema de Acreditación.	http://aplicaciones.supersalud.gob.cl/GestionConsultaWeb/nuevaConsulta

Registro Nacional de Prestadores Individuales. Registro Nacional y Público de la habilitación legal y de los profesionales y técnicos de la salud, así como de especialidades médicas de la Superintendencia de Salud.	http://www.supersalud.gob.cl/servicios/576/w3-article-5587.html
Registro de Entidades Acreditadoras Autorizadas. Listado de Entidades Acreditadoras autorizadas por la Superintendencia de Salud.	http://www.supersalud.gob.cl/servicios/576/w3-article-6192.html
Registro de Prestadores Institucionales Acreditados. Listado de Instituciones de Salud que han sido acreditadas.	http://www.supersalud.gob.cl/acreditacion/673/w3-propertyvalue-4710.html
Decreto que determina la clasificación de la complejidad de Laboratorios Clínicos y Servicios de Imagenología. El Decreto Nº 118 del MINSAL de 2011, determina la clasificación de la complejidad de estos Prestadores a efectos del arancel de acreditación.	https://www.minsal.cl/sites/default/files/files/DS%20118_2011_Clasificacion%20Laboratorios%20y%20Centro%20Imagenes(1).pdf

El consejero Sr. Palma hace uso de la palabra para comentar que hasta donde tiene entendido los consultorios, Cesfam y APS no tienen obligación de acreditarse.



El consejero Sr. Pinilla responde que ello es efectivo y, de hecho, él esta participando junto a estas organizaciones en una mesa con el Minsal para que estos servicios tengan la obligación, buscando subsanar las falencias que tiene el sistema.

De acuerdo con el artículo 4, número 5, del Decreto con Fuerza de Ley 1 de 2006 del Ministerio de Salud, este debe requerir información clínica de registros de atención, exámenes, diagnósticos y otros, en formato no unificado, a establecimientos públicos y privados, para ponerla a disposición de pacientes y tratantes en una **plataforma digital o Domicilio Clínico Digital**. **Por su carácter sensible, el Ministerio de Salud debe tomar las medidas técnicas y administrativas para proteger esta información.** El acceso a la plataforma debe efectuarse mediante Clave Única. El Ministerio de Salud debe considerar, al menos, los casos de éxito del SSMSO (VIAU) y del SSMAule (SISMAULE) y actuar en coordinación con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia (División Gobierno Digital), para implementar esta recomendación.

Solo 139 comunas en Chile cuentan con al menos un centro de atención primaria de urgencia, en 206 comunas que no cuentan con estos

Teletriage, esta herramienta busca mejorar y acercar la atención de salud a los usuarios de APS mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), es una herramienta de gestión clínica implementada desde inicios de 2021 en 12 establecimientos de APS, 10 CESFAM y 2 CECOSF, pertenecientes a 7 comunas del país.¹⁰¹





Muchas Gracias



Baliliseg



Anapol



El Presidente agradece la presentación del Vicepresidente, consejero Sr. Moisés Pinilla, señalando al Consejo que él se debe retirar por la lamentable situación que expuso al iniciar la sesión. Así, agrega que quedará a cargo de la sesión el Sr. Pinilla a fin de responder las preguntas que surjan de las dos presentaciones y, además, para abordar los puntos pendientes en la tabla.

El consejero Sr. Sandoval solicita que este tema pueda también tratarse al inicio de la próxima sesión y, así, se puedan despegar dudas entre todos los consejeros.

El Presidente responde que lo tendrá presente a la hora de elaborar la tabla de la próxima sesión.

El Secretario Ejecutivo señala que queda sólo por tratar el último punto de la tabla relativo a la elección de la nueva directiva del Cosoc y las palabras de quien deja el cargo de Presidente.

El Presidente señala que, tal como expresa el reglamento, corresponde la elección de una nueva directiva del Consejo. De tal modo, en línea con lo que ha podido comentarles a los consejeros, él no se repostulará al cargo de Presidente, pues considera que ya ha cumplido un ciclo después de 4 años encabezándolo. Agrega que en esta oportunidad no hará, debido a la falta de tiempo, un recuento de todas las gestiones e iniciativas que se han desarrollado durante el período; pero si quiere expresarles su más sincero agradecimiento a todos los integrantes del Consejo por el constante apoyo y ayuda que siempre le han brindado.

Al mismo tiempo, agradece el trabajo que ha podido efectuar con cada uno de los Vicepresidentes Ejecutivos de la Caja desde que se eligió el primer Consejo de la Sociedad Civil de Capredena el año 2019. A saber los señores Cristián Rojas Grüzmacher, Mauricio García Cuello, Carlos Molina Johnson (S) y Andrés Culagovski.

Por otro lado, considera importante que se pueda hacer una renovación en los rostros que conducen el Consejo, fundamentalmente por las dificultades que han existido el último tiempo en las gestiones de algunos temas de suma importancia para los consejeros, centrados en las posibles ayudas que Capredena pudiera brindarle al personal en retiro privado de libertad. Ahora bien, como es de conocimiento de los presentes, ello no ha sido posible, aun cuando el tema fue elevado incluso vía oficio al Consejo Directivo de la Institución. En dicha instancia, cosa que no es competente





tocar en este momento, se dio una situación bastante anómala, como consta en el acta de la sesión posterior a que ocurriesen dichos hechos. Con todo, le parece que es momento de que se cierra un ciclo y se elija una nueva directiva.

El Presidente en ejercicio le solicita al Secretario Ejecutivo que dirija esta parte de la sesión.

El Secretario Ejecutivo señala que, tal como esta normado en el artículo 15 del reglamento del Consejo, debe elegir nueva directiva cada vez que se cumpla un año desde el momento que se constituye el Consejo. Esta situación se cumple durante el mes de agosto. El Secretario Ejecutivo agrega que para ello no es necesario que se encuentren presente los representantes institucionales, salvo el suscrito, pues actúa como ministro de fe del proceso, motivo por el cual le comenta a los directivos que pueden retirarse si lo estiman conveniente.

Los directivos se retiran de la sesión a las 12.56 hrs.

Los consejeros Sres. Sandoval, Fica y Slater solicitan que se convoque a una sesión extraordinaria vía zoom a fin de que la mayor parte de los consejeros estén presentes y, además, no tengan la presión de votar apurados, considerando que el actual Presidente en ejercicio debe retirarse.

Se aprueba la moción de forma unánime.

Finaliza la sesión a las 13.06 hrs.



