

**ACTA DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL DE LA CAJA DE PREVISIÓN
DE LA DEFENSA NACIONAL N° 17/2025**

LUGAR : Sala de Consejo.

DÍA : 27 de Mayo de 2025.

HORA : 11:00 horas.

DIRIGE : Presidente del Consejo de la Sociedad Civil, Sr. Gustavo Basso Cancino.

ASISTEN : Auditora Interna, Sra. Barbara Moreno.

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. Carlos Fica C.

Consejero, Sr. Enrique Slater E.

Consejero, Sr. Fernando Palma T.

Consejero, Sr. Carlos Contreras B.

Consejero, Sr. Adolfo Sandoval T.

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 11.05 hrs en la Sala de Consejo de la Casa Matriz de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.

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.

Antes de dar lectura a la tabla de la sesión, el Secretario Ejecutivo señala que el Gerente General, Sr. José Valenzuela, no puede estar presente en la misma debido a una visita que tenía programada con antelación a Limache.

Agrega que, por tal motivo, la presentación respecto al estado de las observaciones del informe de la Contraloría General de la República estará a cargo de la Sra. Bárbara Moreno, jefatura de Auditoría Interna de Capredena.

La tabla de la sesión es la siguiente:

1. Votación Acta N° 16.
2. Estado de avance observaciones Informe Final N° 361 de la Contraloría General de la República.
3. Comentarios a la Cuenta Pública Participativa gestión 2024.
4. Nuevo Modelo de Atención de Usuarios
5. Situación del pago de pensiones, montepíos y bonos de reconocimiento.
6. Varios

El Presidente hace uso de la palabra para señalar que el acta fue bastante sustanciosa, ya que abordó una serie de temas que era necesario aclarar. No obstante, considera necesario hacer presente algunos comentarios. Respecto del tema de la auditoría, fue una auditoría que abarcó 28 años de la vida de la Caja, y fue hecha en 5 meses, entre agosto y diciembre de 2023. El informe preliminar fue el entregado el 1 de octubre del 2024.

Al respecto, señala que le llama la atención por qué la Cuenta Pública anual de la Institución no explicita que la Caja fue sometida a una auditoría de tal relevancia, de una auditoría de tantos años. Consulta si existe alguna respuesta para ello.

La Sra. Bárbara Moreno responde que las razones de por qué no estaban explícitas las auditorías en la Cuenta Pública las desconoce, toda vez que no es una tarea que este dentro de sus competencias. Ahora bien, señala que tanto Capredena, como el resto de los servicios públicos son constantemente auditados por la Contraloría, abarcando muchas de esas auditorías un tiempo muy amplio de revisión.

A modo de ejemplo, comenta que el año 2017 la Institución también fue auditada sobre dos procesos grandes de la Caja por parte de Contraloría, relativos a pensiones, abarcando un periodo de 10 años. En dicha auditoría también se incluyó préstamos habitacionales y de auxilio. Hemos sido auditados en procesos de operaciones, en bienes de informática, cuotas funerarias, vehículos, cuentas corrientes, etc. Señala que Capredena y los servicios públicos en general son constantemente auditados por Contraloría.

Agrega que esas auditorías se publican en el sitio web de la Contraloría, razón por la cual sus informes son de público acceso, pero este último proceso tuvo la particularidad de que tuvo un realce en la prensa, siendo la única diferencia con el resto de las auditorías a las que está sometida la Caja. Señala que la última auditoría tiene cosas importantes que deben explicarse en base ciertos contextos, pero que esto se expondrán más adelante.

La Sra. Moreno finaliza su intervención señalando que, aun mencionado lo anterior, no ve razón alguna para que no se informe del estado de las auditorías si el Consejo así lo estima pertinente, siempre y cuando ello no contravenga alguna parte del proceso.

El Secretario Ejecutivo del Consejo hace uso de la palabra para complementar lo consultado respecto de la razón por la cual las auditorías no figuran en la Cuenta Pública de la Institución, señalando que los instructivos de la D.O.S¹ pide que el contenido gire en torno más bien a los productos institucionales y, como bien dice la jefa de Auditoría Interna, hay muchas auditorías que ocurren a través de los años, que son procesos constantes. Así, nunca ha sido una instrucción de la D.O.S incluir los temas de auditoría.

Señala que si el Consejo estima conveniente poner un pequeño acápite de ello en el documento, eso es perfectamente abordable por parte del Servicio, sin embargo, dado la complejidad técnica que revisten la mayor parte de los procesos de auditoría no se entraría al fondo de este, sino una mención más bien general.

El Presidente hace uso de la palabra para señalar que ha leído las cuentas mensuales y las cuentas anuales, considerando que son documentos muy planos, entregando fundamentalmente datos. Considera que explicitar este tipo de cosas ayuda a que los beneficiarios de la Caja sepan que la institución también está siendo sometida a

¹ División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

controles de forma constante.

El consejero Sr. Moisés Pinilla hace uso de la palabra para señalar que, si bien es cierto lo que dice el Secretario Ejecutivo, difiere con él, puesto que el Instructivo Presidencial N° 007, da expresas pautas con respecto al conocimiento que debe tener el Cosoc del documento de Cuenta Pública y, además, señala la obligación de emplear un lenguaje simple y sencillo, omitiendo el tema técnico. En consecuencia, basta con hacer esto último para dar a conocer el tema de las auditorías.

Agrega que en el proceso de la auditoría por parte de la Contraloría quien ha fallado es Capredena, pues ha fallado en el tema comunicacional. Si hubiese entregado información de forma oportuna al Consejo, como dijo el Presidente en su momento, los consejeros hubiesen hecho la primera contención con los pensionados y montepiadas, informando a cada círculo de las organizaciones a las que pertenecen.

Estima fundamental que ante situaciones similares el Cosoc debe contar con la información de primera fuente lo más rápido posible, dado que ellos son el primer muro de contención y n que tiene la Caja con la sociedad civil y con las organizaciones de personal en retiro.

Recuerda que, de hecho, situaciones de ese estilo han ocurrido, cuando él mismo estuvo presente en charlas realizadas por Fonasa, donde los exponentes señalaban que las FF.AA contaban con un sistema gratuito. A raíz de ello es que incluso Capredena le envió un oficio al Director de Fonasa, pidiendo las explicaciones pertinentes.

El consejero Sr. Carlos Fica hace uso de la palabra para comentar que, respecto de las auditorías, bastaría con señalar lo que se observó, lo que se corrigió y lo que está pendiente de rectificación. Lo más sucinto posible.

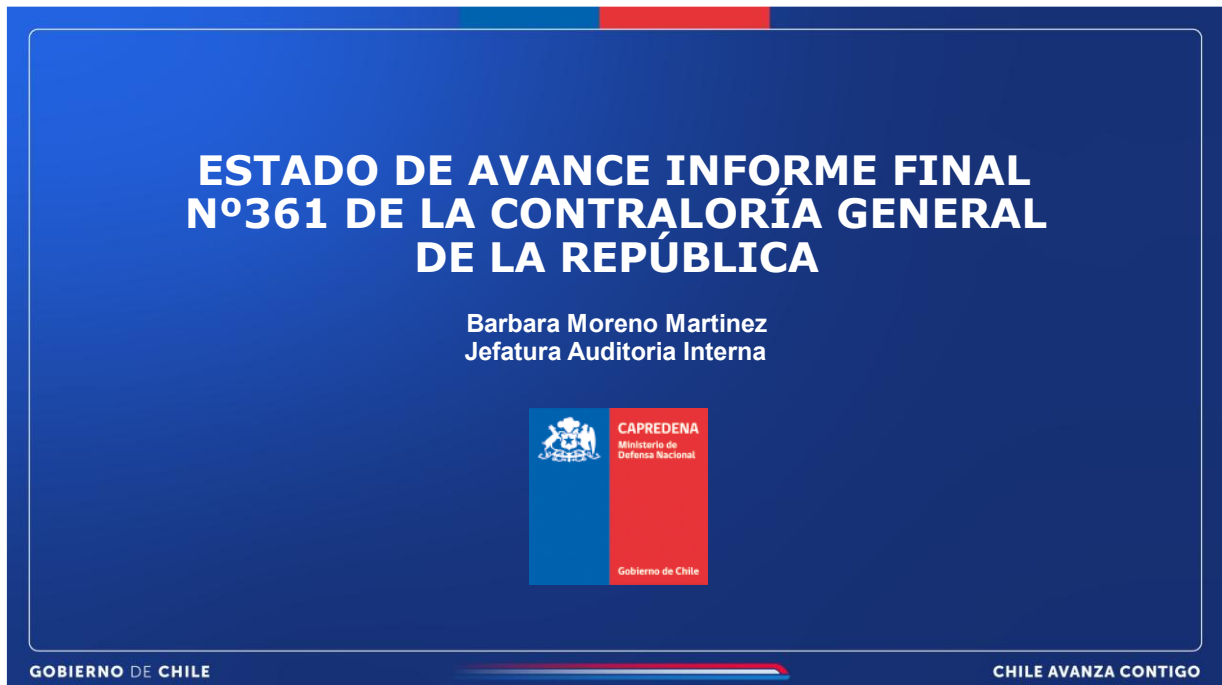
Ahora bien, le recuerda al Presidente que está dentro de la tabla contemplado hablar de la Cuenta Pública, motivo por la cual sugiere que se retome el orden de la tabla.

El Presidente señala que está consciente de ello, solo que hubo un cruce de temas por la dinámica misma de la sesión.

Se somete votación el acta N° 16.

Se pasa al siguiente punto de la tabla, relativo al estado de avance de las observaciones levantadas en el Informe Final N° 361 de la Contraloría General de la República.

Se inicia la exposición de la jefatura de Auditoría Interna, Sra. Bárbara Moreno.



La Sra. Moreno inicia su intervención señalando que presentará las observaciones que hizo la CGR sobre la contabilidad y estados financieros de la Caja. Además, comenta que tal auditoría contiene operaciones de arrastre de años anteriores a 2023, lo que resultaría en cuestiones de arrastre. En esto se incluyó temas de deudas, de licencias médicas y otras materias.

Agrega que como ella no estuvo presente en las sesiones anteriores del Cosoc, no tiene totalmente claro el nivel de detalle de la información que se presentó con anterioridad, motivo por el cual urge a los consejeros a interrumpirla si lo estiman conveniente o tienen alguna duda contextual.

La Sra. Moreno indica que, del informe de Contraloría ya mencionado, la Institución tuvo un pre-informe que contuvo 50 observaciones. Agrega que es importante señalar que los pre-informes tienen carácter de confidencial, pero que la Institución, particularmente las áreas que se ven afectas a la auditoría, tienen la posibilidad de responderlo, a fin de entregar los antecedentes que se estimen convenientes. Luego de esa primera respuesta por parte de Capredena, la Contraloría hace una nueva evaluación y de ello surge un informe final.

El Presidente consulta qué nivel de confidencialidad abarca el pre-informe dentro de la Caja.

La Sra. Moreno responde que solamente en un principio solo lo puede tener la Jefatura Superior del Servicio y la suscrita. Luego se da autorización para difundirlo con las áreas que se asocian a las materias que hay que dar respuestas. En general se maneja lo más resguardado posible. De hecho, este no se publica ni se envía a las distintas áreas, sino que se tienen reuniones presenciales para tratar tomamos los temas. El informe solo se hace público cuando sale el informe final, siendo publicado por Contraloría.

El consejero Sr. Fica pregunta por qué si el informe es confidencial este fue divulgado en prensa.

La Sra. Moreno responde que lo publicado fue el informe final, estando disponible en el sitio web de la CGR, siendo solo confidencial el pre-informe.

La Sra. Moreno comenta que, como contexto general, en el pre-informe de octubre de 2023 la CGR levantó 50 observaciones las cuales, tras la gestión de respuesta de antecedentes, se subsanaron 10 de ellas, lo que tuvo como resultado que quedaran 40 observaciones del informe final.



Las 40 observaciones restantes deben ser subsanadas, lo cual se hace mediante distintos planes de trabajo, los que implican una alta cantidad de información y tiempo por parte de los equipos, motivo por el cual, como la Institución debe seguir con su operación regular, la CGR permite que se establezcan planes parciales, los cuales se traducen en 106 compromisos. Menciona que los planes parciales son una medida que permite y se adopta porque en muchos casos, tal como ocurrió con esta última auditoría, hay que recolectar información que abarca una temporalidad bastante amplia.

El consejero Sr. Pinilla señala que leyendo los informes hay cuestiones que son reiterativas en el tiempo, por lo que le gustaría saber qué medidas adoptó la Caja para subsanarlas.

La Sra. Moreno responde que lo único que aparece reiterado durante el tiempo son los temas ligados a deudas de salud, las cuales se arrastran del año 1992. En primer lugar, comenta que es importante tener en cuenta que, de esas deudas, muchas corresponden a personas fallecidas. Agrega que, mientras las personas están activas o con pensión, sus deudas, generalmente las de salud, que son las más grandes, se van pagando por descuento desde la propia pensión, dando cumplimiento a los topes y los alcances líquidos que están establecidos normativamente.

Ahora bien, cuando se produce el fallecimiento de una persona, y sin tener un montepío, la Institución tiene que iniciar un proceso de cobranza dirigido a su descendencia, sin embargo, para que ello pueda hacerse la descendencia tiene que haber realizado la posesión efectiva, pues, en caso contrario, no se puede ejercer la acción de cobranza.

El consejero Sr. Pinilla que lo que debería hacerse para resguardar el patrimonio de Capredena sería que dichos préstamos contasen con un seguro de desgravamen.

La Sra. Moreno responde que todos los préstamos de la Caja, tales como los habitacionales, de auxilio e inclusive los de asistencia social, cuentan con un seguro de desgravamen. Sin embargo, tal como se mencionaba, las deudas más altas son las deudas del sistema de salud de Capredena. El sistema tiene asociado, de forma voluntaria para sus afiliados, la opción de ser parte del sistema al Fondo Solidario, el cual funciona como un seguro de salud complementario, siendo este el que tiene un seguro de desgravamen de 24 millones de pesos.

Así, lo que ocurre es que muchas personas no están afiliadas al Fondo Solidario y,

además, aun cuando están afiliadas las deudas superan largamente esos 24 millones de pesos. Por tanto, aunque los 24 millones vienen a apalea un poco la deuda, ciertamente es un monto la mayor parte de las veces insuficiente. Todo lo que no esté dentro de este seguro de desgravamen, tanto por monto como por no afiliación al mismo, la Institución tiene la obligación de cobrarlo.

Ahora bien, cuando la posesión efectiva no está realizada, la Caja aun así debe hacer gestiones de revisión para cobrar la deuda, teniendo para ello acceso al Registro Civil, a fin de poder revisar quiénes son los hijos, cónyuge, direcciones asociadas, etc.

Bajo este sistema es que se hacen las notificaciones correspondientes, sin embargo, el poder coercitivo de la Caja es bajo, puesto que las deudas de Capredena no figuran – a modo de ejemplo- en Dicom. Si bien se pueden hacer cobranzas judiciales, como se mencionaba, su éxito depende de que las personas hayan efectuado la posesión efectiva.

Así, habiendo hecho seguimiento de diversos casos, la Institución se pudo percatar que efectivamente muchas familias esperan cumplir los 5 años de prescripción de las deudas y, luego de ello, hacer la posesión efectiva.

Aun así, destaca la Sra. Moreno, se hace las cobranzas prejudiciales, luego de eso, si no tiene efecto, pasa a la judicial. Si luego de eso no se tienen los resultados respectivos, esas deudas se llevan a una certificación de auditoría, siendo esta la que valida que esos expedientes cuentan con la evidencia de que se agotaron todas las gestiones y, finalmente, son declaradas por la Jefatura de Servicio como deudas incobrables.

Con todo, esas deudas incobrables no pueden salir de la contabilidad de la Caja, deben seguir ahí, y eso se va a mantener ahí hasta que el Ministerio del Trabajo autorice lo contrario, cuestión que pese a las solicitudes que lleva realizando Capredena desde el año 2014, y con constantes reiteraciones, no se ha permitido castigar contablemente esa deuda.

El consejero Sr. Pinilla consulta por qué es el Ministerio del Trabajo quien debe castigar la deuda y no la Contraloría.

La Sra. Moreno responde que la Caja depende administrativamente del Ministerio de Defensa, pero presupuestariamente del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Así, es el Ministerio de Trabajo y Previsión Social quien debe autorizar castigar esas deudas, puesto que, cuando se autorice el castigo de esas deudas, se tiene que



entregar ese presupuesto. Así, el castigo de las deudas por parte del Ministerio del Trabajo y Previsión Social se resume en un tema presupuestario y de disponibilidad de recursos.

Con todo, si el castigo de la deuda no es autorizado, las deudas van a permanecer en la contabilidad de la Institución, en el máximo estado contable que deben estar y que correctamente están.

A este respecto ya se tuvo una reunión con Contraloría en una primera mesa técnica, de donde vienen los puntos que le va a presentar al Consejo, y ellos confirmaron que ese porcentaje de deudas que está en ese estado, ya certificado y habiendo agotado todas las gestiones de cobranza, está en los lugares que deben estar registrados.

La mencionada reunión se tuvo con la División de Contabilidad de la Contraloría, distinta al área de fiscalización. Por lo tanto, ello valida las normas contables, los registros, los operatorios y validan el proceder. Una gran masa de los porcentajes de las deudas que nos están observando, obedecen a todo este contexto que yo les he mencionado de forma general.

El Presidente hace uso de la palabra para pedir cierta aclaración contextual, toda vez que se mencionan deudas prescritas entre 1995 y el 2018, donde, sin embargo, son observaciones permanentes desde Contraloría, pero quien es el encargado de realizar el castigo de la deuda es el Ministerio de Trabajo y de Previsión Social.

El Presidente consulta cuál es la secuencia del proceso.

La Sra. Moreno responde que la Caja no puede alegar la prescripción por sí misma, este motivo es por el cual la Contraloría en el informe lo deja en condicional versándolo como “estarían prescritas”, porque obviamente ya han pasado más de 5 años. Del mismo modo, como no es la Caja la que pueda alegar la prescripción, debe agotar todas las instancias de cobro.

Así, como se comentaba, los familiares no generan la posición efectiva, siendo ellos los alegan la prescripción de la deuda después de transcurridos los 5 años, para poder así generar la posesión efectiva sin esa deuda. Ellos ejercen su derecho y hasta ahí llega la posibilidad de gestión por parte de la Caja. Normativamente la Institución no tiene nada más que hacer y por eso esas deudas son declaradas incobrables, pese a todas las gestiones de cobranza.

La Sra. Moreno retoma la presentación señalando que ahí se explican varios de los



puntos que se están tratando y, por tal motivo, irá avanzando con ello a fin de clarificar las consultas.



La Sra. Moreno comenta que, de los 106 compromisos totales, 66 compromisos ya están cumplidos y 40 compromisos están por vencer a junio. En ese contexto, lo primero que se efectuó fue una solicitud a la Contraloría General de la República respecto a constituir una mesa técnica con el objetivo de solicitar orientación para subsanar aspectos observados o bien, complementar información.

Gestiones Realizadas

Se efectuó solicitud a Contraloría General de la República, respecto a constituir una Mesa Técnica, con el objetivo de solicitar orientación para subsanar aspectos observados, o bien, complementar información normativa de CPDN.

Primera reunión se materializó el 25 de marzo de 2025, estableciendo algunas definiciones o nuevas gestiones.

➤ Deudas pendientes de cobro y/o recuperación de antigua data

1. El 31% del monto observado corresponde a deudas declaradas incobrables, ya se encuentran registradas en el máximo estado contable, y según recomendación de CGR, se reiteró oficio a la Subsecretaría de Trabajo y Previsión Social el 25 de marzo de 2025, solicitando autorización para castigarlas contablemente. Estas solicitudes datan del año 2014, reiteradas a lo largo de los años, sin obtener a la fecha las autorizaciones requeridas.

2. Respecto al 50% restante de deudas observadas, se encuentran en los siguientes estados informados a CGR.

15% Término de Gestión de Cobranza (Certificación de Incobrabilidad).

14% Gestión de Cobranza Judicial

21% Gestión de Cobranza Vigente

Del saldo pendiente, se encuentran informes parciales comprometidos próximos a vencer.

Esa primera reunión se materializó el 25 de marzo del 2025 y se realizó con la División de Contabilidad. Los cuatro puntos más relevantes que se establecieron en esa mesa técnica, estos en base a los cuatro puntos más relevantes del informe siendo estos también los que fueron más mencionados en prensa, son los ya mencionados anteriormente sobre deudas pendientes de cobro y/o recuperación de antigua data.

El 31% del monto observado corresponde a deudas declaradas incobrables, las que ya se encuentran registradas en máximo estado contable y, según recomendación de Contraloría, se reiteró oficio a la Subsecretaría de Trabajo y Previsión Social el mismo 25 de marzo solicitando la autorización para castigar las contabilidades. Este tipo de solicitudes efectuadas por la Caja datan del año 2014 y han sido reiteradas a lo largo de los años sin obtener a la fecha las autorizaciones correspondientes.

No obstante, ante la observación se le consultó a la Contraloría qué más se puede hacer, si no se obtienen los resultados esperados. La respuesta es que eso quedo subsanado con un acta que se firmó por la Contraloría y por la Caja donde se confirma que textualmente que esas deudas están en el máximo estado contable, siendo lo único que queda es la Subsecretaría de Trabajo y Previsión Social autorice el castigo de la deuda.

El consejero Sr. Pinilla consulta si alguna vez la Subsecretaría de Trabajo y Previsión

Social ha dado respuesta a algunas de las solicitudes.

La Sra. Moreno responde que en algún momento se ha recibido respuesta solicitando mayores antecedentes, nos pidieron formalizar la creación de un sistema de cobranzas, cuestión que efectivamente se hizo. En esa ocasión se mencionó que después de que estableciera ese sistema de cobranzas con información documenta y se le diera un monitoreo, en el plazo de un año se iba a autorizar el castigo de la deuda. Capredena hizo toda esa gestión, pero por diversos motivos, ello no ocurrió.

El consejero Sr. Pinilla comenta que elevará una solicitud mediante la Ley 20.285 a la Subsecretaría para que respondan cuáles han sido los motivos que han tenido para no castigar la deuda.

El consejero Sr. Slater hace uso de la palabra para mencionar que le parece más correcto hacer dicha solicitud como Cosoc.

Coinciden con el Sr. Slater el resto de los consejeros.

La Sra. Moreno continúa con la exposición señalando que, respecto al 50% restante de las deudas observadas, estas se encuentran en los siguientes estados:

1. El 15% está con términos de gestión de cobranza.
2. El 14% está en gestión de cobranza judicial, ya pasó la prejudicial y hoy día ya está en judicial.
3. El 21% restante está en gestión de cobranza vigente.

Respecto al último punto esto quiere decir que está en proceso normal de cobranza, estando algunos casos en recuperación, otros firman pagaré, algunos firman mandatos para poder pagar desde su pensión, algunos las asocian a pagar cuotas, otros pagan de inmediato el monto, etc.

El Presidente consulta si dentro del 14% de gestión de cobranza judicial eso implica, por ejemplo, embargos.

La Sra. Moreno responde que Capredena nunca ha hecho o solicitado un embargo, aun cuando tiene garantías firmada, las cuales son precisamente las que permiten judicializar las deudas, pero la Institución tiene un rol de previsión social que siempre ha desarrollado, cuestión que también debe tomarse en cuenta.

La Sra. Moreno pasa al siguiente punto relativo a las cuentas Cuentas de Anticipo, señalando que este es un punto más bien contable. Agrega que en el informe se

mencionaba que existían 18.000 millones irregularmente registrados en Cuentas de Anticipo, sin presupuesto. De eso, se estiman las siguientes consideraciones:

Gestiones Realizadas

➤ Cuentas de Anticipo

1. Según los análisis realizados por CPDN, existen operaciones registradas que, conforme a su naturaleza corresponden se mantengan en cuentas de anticipo, en específico, Anticipos de Pensión, Sentencias Ejecutoriadas e Indemnizaciones por años de servicio. Lo anterior, fueron temas tratados en primera Mesa Técnica con CGR, originando requerimientos y consultas de las cuales nos encontramos a la espera de pronunciamientos. (DIPRES-CGR).
2. Producto del cumplimiento de compromisos con CGR, se establecieron las definiciones de las operaciones financiero contables que, solo requieren un cambio en los procedimientos internos, que permitan la no utilización de las Cuentas de Anticipo.
3. Para las partidas que no cuentan con Presupuesto Ley, se realizarán solicitudes presupuestarias trimestrales, con el objetivo de mejorar la oportunidad en el descargo de la cuenta y el reconocimiento del gasto presupuestario.
4. A abril 2025, el 81% de las partidas observadas en Cuentas de Anticipo, se encuentran traspasadas a las cuentas presupuestarias correspondientes.

➤ Registro de Imposiciones pendientes regularización

1. A abril 2025, se había regularizado el 36% de los montos observados en materia de imposiciones.
2. Sobre los saldos pendientes se mantienen revisiones e informes parciales de avance.

La Sra. Moreno destaca que un punto que fue analizado tiene que ver con dineros que se provisionan, después de un análisis conjunto con el área jurídica de la Institución, relativos a los juicios que la Caja tiene en curso.

Dentro de este ítem se analizan las probabilidades de ganar o de perder y, por consiguiente, de tener que pagar estos juicios. Hay muchas ocasiones en que el pago debe efectuarse inmediatamente después de que la sentencia es emitida y, por ende, la Caja lo hace, siendo estos dineros contabilizados en Cuentas de Anticipo y, posteriormente, siendo de hecho un requisito de DIPRES para poder pedir esos presupuestos, se entrega evidencia del pago de esa sentencia. Solo evidenciándoles que se realizó el pago, se otorgan los presupuestos correspondientes.

Así, lo que principalmente se observó fue la oportunidad de la solicitud de esos dineros, puesto que, a fin de acumular una cantidad de solicitudes importantes, se dejaba pasar más tiempo del prudencial en algunos casos, acordándose que estos fueran solicitados de manera trimestral y no esperando hasta el decreto modificatorio de fin de año.

La Sra. Moreno señala que lo anterior fueron temas tratados en la mesa técnica con

Contraloría, originando requerimientos y consultas de las cuales la Caja se encuentra a la espera de pronunciamiento. En particular para temas de sentencias ejecutoriadas e indemnizaciones por años de servicio, toda vez que Contraloría solicitó que se pidiese una autorización a DIPRES para poder extender un subtítulo en particular y que sean ellos que formalmente autoricen para tener este ítem presupuestario cuando se den este tipo de situaciones. En caso de que DIPRES extienda esa autorización la situación no sería observable, pero necesitamos formalmente que ellos autoricen.

Respecto de los anticipos de pensión, cabe mencionar que Contraloría desconocía la normativa que le permite a la Caja efectuar dichos anticipos de manera facultativa, motivo por el cual les remitió la norma habilitante, estando está bajo análisis del ente contralor. Una vez que este revisada esta información, ellos darán el visto bueno a través de oficio y se va a autorizar formalmente para que registren en estas cuentas.

Ahora bien, la Sra. Moreno menciona nuevamente que no se le está cuestionando a la Caja que los anticipos estén en ese tipo de asientos contables, sino que lo único que observa es que debe haber una autorización formal para que esto proceda.

El Presidente consulta si eso implica que se hayan detenido los anticipos.

La Sra. Moreno responde que los anticipos no se han detenido, puesto que la Caja sigue cumpliendo con todas sus obligaciones, puesto que además estos están donde deben estar contabilizados. Por eso es por lo que se les ha entregado toda la información que han solicitado, siendo la misma Contraloría la que ha dicho que se efectúen las gestiones correspondientes, a fin de que la Caja cuente tanto con la autorización de DIPRES y del ente contralor, posibilitando la no observación futura de los anticipos.

A pesar de lo anterior, y reconociendo que la Institución puede mejorar la oportunidad en que solicita presupuesto, ello no siempre implica que sea asignado. Además, destaca que el 81% de las partidas observadas en las Cuentas de Anticipo, se encuentran traspasadas a las cuentas presupuestarias correspondientes, puesto que se han asignado los prepuestos. Sobre el este último punto, señala que la Caja hizo el ejercicio de revisar cómo consignaban otros servicios públicos este mismo ítem, haciéndolo de la misma forma que Capredena, cuentas 114, entendiendo así que todos lo ven como parte de la "operatoria cotidiana".

Otro de los puntos que fueron observados en el informe, se encuentra relacionado a los registros de imposiciones pendientes de regularizar. A abril de 2025 ya se han

regularizaron el 36% de los montos observados en materia de imposiciones. Señala que estos obedecían sólo a un tema de carácter contable, no obedeciendo a imposiciones no cobradas o mal enteradas. Al respecto agrega que ya están todos los traspasos y los ajustes realizados, habiéndose entregado los respaldos a la Contraloría, motivo por el cual quedaría saldo, puesto que se hacen entregas parciales por los volúmenes de información, pero que estas están debidamente comprometidas y serán informadas con sus respectivos respaldos en las siguientes entregas.

La Sra. Moreno comenta que otro de los temas que se relaciona y es parte del saldo de las Cuentas de Anticipo, es el pago de IVA de los Centros de Salud. De los \$18.000 millones que se nos observó en ese ítem, \$5.200 millones son parte del pago de IVA de los Centros de Salud.

Gestiones Realizadas

➤ Pago de IVA por los Centros de Salud

1. Contraloría aprobó que los Centros de Salud, restituyan a CAPREDENA, los montos asociados al pago del IVA de sus operaciones, en un Plan de Pago que concluya en el año 2026.
2. A abril de 2025 los Centros de Salud, ya han reintegrado a CAPREDENA el 50% de los montos observados por Contraloría.
3. Conforme a los compromisos con CGR, en abril 2025, se formalizó "Procedimiento determinación y pago impuestos Centros de Salud CAPREDENA", estableciendo en este que, los días 19 de cada mes, la Tesorería de los Centros de Salud, debe realizar transferencia a CAPREDENA, por abono al impuesto por pagar del mes, previo al pago centralizado por parte de CAPREDENA.

➤ Licencias Médicas Pendientes de Cobro y Recuperación

1. Se documentó a CGR, el cobro del 53% de los casos asociados a licencias médicas pendientes de recuperación, equivalentes al 61% de los montos observados.
2. A la fecha, se encuentran recuperados M\$49 en materia de licencias médicas.
3. Se reiteran gestiones de cobranza con FONASA e ISAPRES.
4. Se mantienen revisiones e informes parciales de avance.
5. Se remitirá a la Superintendencia de Salud oficio solicitando intermediación ante FONASA e ISAPRES.

La Sra. Moreno comenta que, como es de conocimiento del Consejo, Capredena cuenta con una red de cuatro centros de salud, los cuales, aun cuando deben autofinanciarse, operan bajo el mismo rut de Capredena como un todo.

Así, para todo efecto tributario u obligación tributaria, esto se paga centralizadamente, no dando la opción el Servicio de Impuesto Interno de pagar de manera diferenciada lo de Capredena previsión versus lo de los Centros de Salud, siendo esto una obligación tributaria.

El consejero Sr. Fernando Palma consulta si el pago de IVA es solamente por las atenciones a los no-beneficiarios.

La Sra. Moreno responde que ese pago responde a la operatoria de los centros.

El Sr. Palma señala que su pregunta responde a que lo único afecto a IVA son las atenciones a los privados (no-beneficiarios), no a los beneficiarios, puesto que el pago de honorarios médicos quedaría como retención. Consulta si más bien hace referencia al pago centralizado que se hace a través del formulario 29.

La Sra. Moreno responde de manera afirmativa.

La Sra. Moreno se explaya en el punto explicando que los Centros de Salud de la Caja tienen la obligación de autofinanciarse, y la Institución cuenta con sólo un rut, viéndose en la obligación de pagar de forma centralizada.

Lo que ocurrió es que los Centros de Salud entre los años 2017 y 2022 tuvieron un problema de liquides importante, evaluándose incluso la posibilidad de cerrar alguno de ellos. Así, en ese momento se priorizó el pago de remuneraciones, pago de proveedores, oxígeno, alimentación, etc. En suma, se privilegió lo necesario para la operación. Ello produjo que fueran quedando ciertas cosas dilatadas.

En consecuencia, los Centros de Salud tienen que transferir al "Fondo 1: Capredena", que es el fondo auditado y observado, el pago de \$5.200 millones registrados como deuda desde los Centros a la Caja. Por este motivo es que se registró en las Cuentas de Anticipo.

Desde el año 2023 la situación financiera de los Centros mejoró y, por tanto, deben ir pagando sus obligaciones tributarias mensuales, además de su obligación de ir abonando a esta deuda, cuestión que efectivamente estaban haciendo desde antes que Contraloría hiciera la observación. De hecho, los \$5.200 millones son el saldo de la deuda que iba quedando a diciembre de 2023.

Ahora bien, agrega la Sra. Moreno que, frente a esta situación, los Contraloría aprobó que los Centros de Salud restituyan a Capredena estos montos, asociados al pago IVA y otras operaciones, en un plan de pagos que este concluye en 2026. El horizonte de este plan de pagos -teniendo en cuenta la masa adeudada- es que no genere nuevamente una situación que ponga en problemas el funcionamiento de los Centros y su liquidez. Con todo, a abril de 2025, los Centros de salud ya habían reintegrado el 50% de los montos observados por Contraloría, quedando el resto de la deuda

pendiente y sujeta al plan de pagos

Además de lo anterior, y conforme a los compromisos con Contraloría, se formalizó un procedimiento que establece que los días 19 de cada mes, y previo al pago centralizado por parte de Capredena, los Centros de Salud deben transferir al "Fondo 1: Capredena" los montos correspondientes para que se pague las obligaciones tributarias de forma centralizada.

La Sra. Moreno aborda el siguiente punto observado relativo a materias de licencias médicas pendientes de cobro y recuperación, obedeciendo a licencias médicas de funcionarios afectos al estatuto administrativo. Aclara, dada la contingencia, que actualmente apenas un puñado de funcionarios son imponentes del sistema Capredena.

Recalca que hace mención a este punto por dichos de la Contralora en una Comisión Investigadora en el Congreso Nacional que han salido en prensa durante la semana en curso. La auditoría a Capredena y Dipreca que anunció la Contralora será a quienes son imponentes de los mencionados sistemas.

Habiendo efectuado la aclaración, comenta que el 89% del monto observado de licencias médicas pendientes de cobro y recuperación corresponde a no pago por parte de Fonasa a Capredena. Destaca que son dificultades y retrasos que tiene Fonasa en los pagos a los servicios a nivel nacional y no solamente con la Caja.

A este respecto, la Sra. Moreno destaca que, habiendo la Caja iniciado las gestiones oportunamente, no pierde el derecho de ejercer las acciones de cobranza que correspondan, independiente del monto y del tiempo transcurrido.

La Sra. Moreno agrega que la observación de Contraloría se dio porque ellos mencionaron que no tenían evidencia que se hubiese hecho la gestión del cobro y de recuperación de los montos asociados a licencia médica. Sin embargo, se les respondió que, al momento de la auditoría, ya se les había documentado el cobro del 53% de los casos asociados a licencias médicas que ellos indicaban pendientes, siendo esto equivalente al 61% de los montos observados.

Destaca que la importancia de aclarar este punto es debido a que el informe de Contraloría dice que no existe evidencia de cobro y recupero. Por el lado del recupero las razones están ya mencionadas y son fundamentalmente asociadas a que la larga mayoría de deuda la tiene FONASA. Sin embargo, como ya se mencionó, al momento de la auditoría se les documentó el cobro del 53% de los casos, equivalente al 61%

de los montos observados.

El consejero Sr. Pinilla comenta que es el presidente nacional del Cosoc de Fonasa, motivo por el cual le gustaría tener mayores antecedentes respecto al punto y, eventualmente, puede intentar realizar una gestión.

La Sra. Moreno responde que si especifica qué antecedentes necesita, no habría problema en evaluarlo.

La Sra. Moreno reitera de todas formas que Capredena hace las gestiones de cobro constantemente, motivo por el cual están todos los oficios documentos junto con reiteraciones. Sumado a lo anterior, agrega que se enviará a la Superintendencia de Salud una solicitud para su intermediación, a fin de evidenciar que agotan todas las gestiones al alcance del Servicio.

Con todo, a abril del presente año se encuentran recuperados \$49 millones en materias de licencias médicas, reiterándose también la gestión de la cobranza con Fonasa e Isapres.

Respecto a los procesos disciplinarios asociado a las observaciones surgidas en el informe, se mencionaba que la Contraloría iba a iniciar una investigación sumaria relacionada a ellos. Así, de ello se puede informar que a la fecha Capredena no ha sido notificada del proceso sumarial que Contraloría indicó iba a iniciar.

El Presidente hace uso de la palabra para consultar quién va a hacer la investigación sumaria Capredena o Contraloría.

La Sra. Moreno responde que es la Contraloría quien lo va a iniciar, señalándose de forma explícita en el informe. En caso contrario el informe instruiría a la Caja realizarlo.

Al mismo tiempo, señala que pudiese ocurrir que Contraloría lo estuviese efectuando basado en la información con que cuentan, ya que no necesariamente tienen que notificar a la Caja. A pesar de ello, lo certero es que la Caja no ha sido notificada al respecto.

Procesos Disciplinarios asociados a Informe CGR N°361



- A la fecha, CAPREDENA no ha sido notificada del inicio del proceso sumarial que, CGR indicó en su Informe Incoarí para abordar las siguientes observaciones:
 1. Registros contables en Cuentas de Anticipo
 2. Pago IVA por los Centros de Salud
 3. Licencias Médicas e Imposiciones sin evidencia de gestión de cobro y recuperación
 4. Deudas de Antigua Data
- Sin perjuicio de lo anterior, existe un Sumario Administrativo instruido por el Jefe de Servicio, iniciado en diciembre del año 2024, por la presunta falta de judicialización del 1% de la deuda observada por Contraloría, el cual se encuentra en Etapa Indagatoria.

La Sra. Moreno termina su intervención señalando que eso es lo que puede informar por el momento respecto de los procesos disciplinarios.

El Presidente hace uso de la palabra para señalar que, cuando se presentaron las directrices estratégicas de la Institución, se le consultó a los directivos por qué el sector salud de la Caja no estaban incluido en ellas. Agrega que recibió una respuesta que aceptó, pero con la cual no quedó del todo conforme. Considera que teniendo en cuenta la importancia de lo expuesto por la Jefa de Auditoría Interna, le parece muy necesario que el sector salud sea incluido en las definiciones estratégicas del Servicio.

La Jefatura de la División de Planificación, Sr. Leonardo Hernández, responde que los Centros de Salud de la Caja si están incluidos en el formulario A1, el cual da las definiciones estratégicas del Servicio ante Dipres.

El Secretario Ejecutivo hace uso de la palabra para consultarle al Presidente del Consejo si su pregunta hace referencia a la presentación que se hizo de la Planificación Estratégica de la Institución.

El Presidente responde de manera afirmativa.

El Secretario Ejecutivo señala que la respuesta que se dio en ese momento y, por cierto, es la que sigue estando vigente, gira en torno a que los Centros de Salud de la Caja se deben autogestionar. Así, la Planificación Estratégica se pensó para el sector

previsión, entendiendo que la Dirección Nacional de los Centros de Salud tiene que construir un plan de negocios para resguardar la sostenibilidad financiera de los mismos.

El Presidente responde que entienda tal motivación, pero como se ha explicado la Caja opera con un mismo rut y, además, las observaciones de Contraloría involucran a un todo. De esta manera, le sugiere a los directivos de la Caja que le señalen al Vicepresidente Ejecutivo que, independiente de toda explicación de carácter técnico, los Centros de Salud estuviesen contemplados en la Planificación Estratégica.

El consejero Sr. Pinilla señala que le llamó la atención el cambio de una resolución efectuado por la SUCESO respecto a la PGU y las cargas familiares, las cuales ahora pueden optar por dicho beneficio.

El Jefe de Operaciones, Sr. Cristian Wilton, responde que la SUCESO Cambió la normativa al respecto, puesto que hasta noviembre del 2024 las cargas familiares de los pensionados Capredena no podían acceder al beneficio de PGU, pues de lo contrario dejaban de ser cargas familiares. Eso se revirtió con ese cambio normativo, pudiendo reincorporarse a ser cargas familiares de la Caja, pero sin la posibilidad de que cobren el beneficio del pago del pecuniario relacionado.

A las 12:05 hrs finaliza la presentación de la Sra. Bárbara Moreno.

Se pasa al siguiente punto de la tabla relativo a los comentarios sobre la Cuenta Pública Participativa gestión 2024.

El Presidente señala respecto a este punto que considera importante que se informe la temática de las auditorías, aunque sean procesos continuos, pero para que los beneficiarios de la Caja sepan que la Institución está siendo auditada en sus procesos y que es una cuestión que no es anómala, sino todo lo contrario.

El consejero Sr. Carlos Fica hace uso de la palabra para señalar que la razón de ser de Capredena son las pensiones, considerando que en el informe preliminar de Cuenta Pública es poco lo que habla de las pensiones. Considera que deberían estar incluidos los indicadores de gestión que dan cuenta de cuánto se está demorando la Caja en que se otorgue una pensión y un montepío.

Como segundo comentario, estima inconveniente el uso de lenguaje inclusivo. Finalmente, agrega que también le llamó la atención una frase que dice "crear un nuevo sistema de pensiones que materialicen la seguridad social". Estima que no

queda claro a qué hace referencia esta última frase.

El Sr. Fernando Palma hace uso de la palabra para señalar que sus comentarios giran en torno al uso de conceptos y al lenguaje, puesto que, en distintas partes de la Cuenta Pública, Capredena, se refiere a las mismas personas, pero de distinta manera, hablando de usuarios, beneficiarios, público objetivo, etc.

La pregunta que le asalta entonces es a qué se refiere con público objetivo, toda vez que en una empresa eso lo puede entender absolutamente, pero no hay público objetivo en Capredena, sino que hay beneficiarios, usuarios o imponentes. A su modo de entender, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional no tiene tal como como un público objetivo, sino que tiene usuarios o beneficiarios.

El Presidente comenta que una observación equivalente se había hecho cuando se discutió la Política de Calidad de Servicio de la Caja en agosto de 2024.

El consejero Sr. Palma señala que en el único caso que la Caja podría hablar de “usuarios” es cuando hace referencia a los civiles -no imponentes- que se atienden en los centros de salud. Así, el resto debe entenderse como imponentes o beneficiarios.

Estima que, para hacer métricas comparativas, como lineamientos estratégicos, se pueden hacer comparaciones en tramitaciones versus actores similares, pero no existe tal como un público objetivo, ya que la Caja es el único oferente para el pago de pensiones de las Fuerzas Armadas, no existe otro y, por tanto, se debe hablar de beneficiarios e imponentes. Considera relevante tener un lenguaje que le hable a dichos grupos, sin por ello dejar de ser claros en el lenguaje para el público en general.

El consejero Sr. Fica agrega que en varias partes de la Cuenta se segmentan los cuadros hombres y mujeres, estimando que no lo considera necesario. Señala que la segmentación debiese ser entre imponentes, beneficiarios y montepiados, pero no entre hombres y mujeres.

El Secretario Ejecutivo hace uso de la palabra para dar respuesta a algunas de las inquietudes planteadas por los consejeros:

1. Cuando se menciona la frase sobre “nuevo sistema previsional” es el objetivo estratégico mencionado en el formulario A0² del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. De esta forma, cuando la Caja revisa su formulario A1³, donde

² Definiciones estratégicas ministeriales

³ Definiciones estratégicas de los servicios

figuran las definiciones estratégicas de los servicios, ve que se relaciona estratégicamente con el ministerio a través de esa definición. Este objetivo estratégico del ministerio fue definido así fundamental por el proyecto PGU para el periodo 2022-2026.

Menciona que si lo estiman conveniente esto puede ser omitido de la Cuenta Pública.

2. En lo relativo tanto al lenguaje inclusivo como segmentación estadística por género, señala que se les solicita a todas las instituciones públicas que tengan toda su información estadística desagregada por género, para sus beneficios, servicios y productos.

El consejero Sr. Fica estima que la Caja también debería mencionar algo en la Cuenta Pública respecto a la PGU.

El Secretario Ejecutivo señala que la Cuenta Pública tiene como sentido entregar información respecto de la gestión del servicio durante el año vencido.

El consejero Sr. Fica señala que la función central de la Caja son las pensiones y, por ende, debería asumir como propio que los imponentes del sistema Capredena no tienen PGU, en condiciones que aproximadamente el 40% tiene ingresos que lo podrían hacer acreedor del beneficio.

El Presidente secunda las palabras del Sr. Fica y estima que Capredena debería definir como una directriz estratégica que los beneficiarios del sistema estén afectos a la PGU.

El Sr. Wilton hace uso de la palabra para mencionar que, dado que la Caja esta alineada a los objetivos estratégicos ministeriales, es que se va a llegar a una implementación de la PGU para las montepiadas en el plazo que estableció la reforma previsional.

El consejero Sr. Fica estima que, aunque es un avance, aún queda demasiadas personas fuera del beneficio.

El consejero Sr. Pinilla hace uso de la palabra para mencionar que existe otro tema no menor, y es que durante la discusión de la nueva reforma previsional nunca estuvo presente el Vicepresidente de Capredena y no había nadie de las Fuerzas Armadas presente.

El Secretario Ejecutivo señala que malamente la Caja puede estar presente en una comisión donde no es parte de la convocatoria.

El Sr. Wilton agrega que toda información estadísticas agregada de las pensiones de la Caja se comparte mensualmente por un convenio con el IPS, sumado a ello también la tiene la Superintendencia de Pensiones. Señala que cuando se tomó la decisión de incluir a las montepiadas esta información se tuvo en consideración.

El Sr. Wilton agrega que la Caja participa actualmente en mesas de trabajo con la Superintendencia de Pensiones y el IPS donde el fin es la implementación de la reforma.

El consejero Sr. Palma solicita que no olvide el punto de aclarar lo consultado a la Sra. Moreno respecto al IVA que los Centros de Salud y Rehabilitación le deben a Capredena Previsión, fundamentalmente respecto del formulario 29, a fin de aclarar si son los honorarios médicos los que produjeron la deuda o el IVA.

El consejero Sr. Pinilla considera que ese punto es importante, toda vez que la Caja debería ser más explícito en su organigrama en las Cuentas Públicas, ya que el Consejo no tenía claras las funciones de la Auditoría Interna. Agrega que ser más minuciosa en la información sobre su orgánica, aun cuando sea breve, aporta al conocimiento de los beneficiarios e imponentes sobre la Institución. en cuanto

El Secretario Ejecutivo hace uso de la palabra para comentar que se ha producido una discusión respecto a la extensión de la Cuenta Pública de la Caja. Señalando que lo que ha primado durante los últimos años ha sido hacer un documento más breve, toda vez que el primer documento de Cuenta Pública del año 2019 tenía entre 75 páginas y 80 páginas.

Se estimo que la extensión de ese documento era excesiva para que la gente lo leyera, lo que realmente el objetivo de la Cuenta Pública, ser un documento que informe y sea leído. Así, agrega, se ha tratado de generar un balance entre algo que sea lo suficientemente completo, pero no excesivamente agotador para que la gente lo pueda leer.

En tal sentido, señala que empezar a hacer definiciones sobre las funciones orgánicas internas redundaría en un documento excesivamente largo que nadie leería. Concuera en que temáticas como los tiempos de entrega de los productos son cuestiones que deben estar y, de hecho, la idea de estas instancias es que el Consejo pueda leer el documento preliminar y la Institución reciba las observaciones para poder mejorar el producto final, pero dejando un documento lo suficientemente acotado para que sea leído.

El consejero Sr. Palma hace uso de la palabra para comentar que concuerda con el Secretario Ejecutivo.

El Secretario Ejecutivo señala que la idea es incluso generar un documento de 2-3 páginas, donde se vean los principales ejes, sus tiempos y estadísticas; siendo de lectura rápida. Ello sin obstáculo que quien quiera hacerlo podrá acceder a un documento más completo y pormenorizado.

El consejero Sr. Pinilla comenta que actualmente con la tecnología existente no es necesario hacer un documento extenso, sino que simplemente poner el documento un vínculo que despliegue la información.

El Secretario Ejecutivo responde que tomando en consideración que la fecha de publicación de la Cuenta es dentro de 2 semanas, no le es posible a la Caja diseñar algo de esas características, puesto que no estaría listo. Sin embargo, estima que es un buen insumo para la Cuenta Pública gestión 2025, ya que diseñar esos documentos interactivos toma tiempo.

El consejero Sr. Pinilla señala que hace dicho comentario porque le tocó revisar 160 páginas de la Cuenta Pública de Fonasa, siendo esta muy clara, considerando que la misma contenía un glosario explicativo con muchos términos que la gente no conoce o no está normalmente familiarizada.

El Secretario Ejecutivo comenta que las partes involucradas, dígame los consejeros de la sociedad civil, funcionarios, etc., son parte involucrada, motivo por el cual tienen la tendencia a leerse los documentos en su completitud. Sin embargo, lo que siempre se pide desde la D.O.S es que los documentos se hagan pensando en el público más amplio posible.

Se pasa al siguiente punto de la tabla relativo al Nuevo Modelo de Atención de Usuarios.

La Sra. Mariel Zamorano inicia su intervención señalando que el Nuevo Modelo de Atención de Usuarios viene a cumplir con un anhelo que el Cosoc ha tenido como objetivo desde que se constituyó por primera vez en 2019, solicitando que la Institución fuese más proactiva en su acercamiento con sus beneficiarios.

Agrega que esto siempre fue un tema que se tuvo en cuenta, pero que por diversas razones no había podido implementar. Sin embargo, en 2023 con la llegada del Vicepresidente Ejecutivo en ejercicio, Sr. Andrés Culagovski, esto fue puesto de relevo



y se iniciaron las gestiones para su implementación más decidida.

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN PERSONALIZADO

Mariel Zamorano Ramírez
División Atención al Usuario



GOBIERNO DE CHILE

CHILE AVANZA CONTIGO

Antecedentes

- En el mes de diciembre del 2024 se inició la implementación de una nueva forma de atención, con el propósito de generar mayor arraigo o cercanía entre Capredena y sus pensionados, mediante un plan piloto.
- Objetivo: entregar una atención más personalizada, conservando el actual modelo y los canales existentes presencial, virtual y telefónico pero creando una nueva capa, a través de la figura de un ejecutivo asignado a pensionados y montepíos específicos, que cumplan un perfil determinado.
- El/la ejecutivo/a de atención personalizada CAPREDENA es una consultora que actualmente se desempeña en la Unidad de Servicios Virtuales.

La Sra. Zamorano señala que el modelo se basa en designar un pool de pensionados o montepiadas a un funcionario/a, que pasaría a ser un consultor, a fin de que resuelva

dudas que puedan tener los beneficiarios.

Antecedentes

Tareas específicas de la ejecutiva en el nuevo modelo

1. Tomar contacto telefónico con los pensionados asignados y presentarse como su ejecutiva de atención Capredena. (Si no hay contacto telefónico, se utiliza el envío de correo electrónico como alternativa)
2. Llevar registro de los casos y de la actividad que surja posterior al primer contacto con el pensionado asignado.
3. Atender los requerimientos realizados por los usuarios/as asignados, en un tiempo máximo de 24 horas.
4. Completar la pauta de evaluación del comportamiento usuario/a (Reacciones, solicitudes, otros)

Implementación Primera Fase: Piloto

- Se establecieron 3 meses, desde diciembre 2024 a febrero 2025, como periodo de prueba.
- Trámites que se definieron para realizar la atención personalizada en la fase del piloto

1. Primeros pagos de retiro y montepíos: corresponden a todas las personas que recibirán por primera vez el pago de su pensión en CAPREDENA. (200 pensionados por mes, aprox.)

2. Poderes próximos a vencer: son todos aquellos casos que actualmente cuentan con una carta poder notarial vigente Capredena y ésta se encuentra próxima a vencer. (Poder que permite que un tercero actúe en nombre del pensionado y realice trámites en CAPREDENA y/o se pague en su nombre) (180 pensionados mensuales aprox.)

La Sra. Zamorano comenta que el plan piloto se implementó para primeros pagos de retiro y montepío, fundamentalmente pensando en quienes recién comienzan a tener

relación con la Caja y, en consecuencia, puede generarse una transición del mundo activo al pasivo que sea más amena. Lo mismo es equivalente para los montepíos, puesto que su relación puede haber sido como carga, pero no conocen la especificidad de la Caja en un nivel más profundo.

Resultados Fase Piloto		
Indicadores asociados a la medición del nuevo modelo de atención		
Porcentaje de encuestados/as que se encuentran satisfechos/as con el modelo personalizado, a través de ejecutivo/a Capredena Fórmula: N° de encuestados/as que califican con nota 6-7 la iniciativa del modelo personalizado en el período t/ Total de encuestados/as para conocer su evaluación con la iniciativa del modelo personalizado en el período t. Meta : 70% de los encuestados/as se encuentran satisfechos con el modelo personalizado, a través de ejecutivo/a Capredena. Resultado: 180/190*100=95%	Porcentaje personas que contestan las llamadas o los correos electrónicos de la ejecutiva Capredena Fórmula: N° de personas que contestan las llamadas o correos electrónicos de la ejecutiva en el período t/ Total de personas que fueron asignadas a la ejecutiva para ser contactadas en el período t. Meta: 50% de las personas contactadas contestan las llamadas o los correos electrónicos de la ejecutiva Capredena. Resultado: 312/592*100=53%	Tiempo promedio que transcurre entre el primer contacto de la ejecutiva y la respuesta del usuario. Fórmula: Promedio de días entre el primer contacto con el usuario y la fecha en que el usuario contacta a la ejecutiva. Meta : Medir Resultado: 2 días hábiles

El universo entre primemos pagos, montepíos y poderes próximos a vencer constituyen alrededor de 400 personas a contactar de forma mensual, siendo en ellos en quienes se centraría el pilotaje.

El Presidente consulta cuál fue el contingente de telefonistas que se definió para hacer dichos contactos.

La Sra. Zamorano responde que se dispuso de cinco para esta fase del plan piloto.

Agrega que establecieron metas para evaluar el éxito del plan piloto, esperando un 70% de satisfacción con el modelo atención de lo cual finalmente se le evaluó con un 95% de satisfacción.

Ahora bien, señala que para el porcentaje de personas que contestaron los llamados la proporción esperada era del 50%, obteniendo un 53%. La razón de dicha meta se da porque no siempre los datos están debidamente actualizados y, además, porque con la ola de llamadas spam que existe las personas están tendiendo a no contestar llamadas de números desconocidos.

El consejero Sr. Pinilla estima que sería buena idea poder contactar a dichas personas a través de WhatsApp, evitando que no contesten por recibir una llamada desde un número desconocido.

La Sra. Zamorano responde que efectivamente se está evaluando gestionar las notificaciones a través de WhatsApp Business y, de hecho, se solicitó presupuesto para poder implementarlo. Al mismo, comenta que la Caja está en proceso de licitación del nuevo sistema de Contact Center, pidiendo que se incluyera en las propuestas de los oferentes. Con todo, señala que la Institución lo tiene en evaluación.

Un tercer indicador que se estableció fue el tiempo promedio que tardaba la persona en contactar a la Caja después de que se le remitía el mensaje y se le informaba quien sería el ejecutivo del beneficiario. En promedio los beneficiarios tardaron dos días. Este indicador se implementó fundamentalmente para poder medir carga de trabajo de los ejecutivos.

Resultados Fase Piloto

- ✓ El 95% de los pensionados encuestados calificó con nota 6 o 7 la implementación de este nuevo modelo de atención personalizada.
- ✓ 53% de los primeros pagos fue contactado por la ejecutiva de la Unidad de Servicios Virtuales asignada. (Tasa de contactabilidad)
- ✓ El 35% de las personas que fue contactada en el mes de enero y de febrero 2025, realizó a lo menos una llamada a su ejecutivo para preguntar sobre algún tema de interés, tardando en promedio 2 días en hacerlo.
- ✓ 81 personas de las contactadas por la ejecutiva en el mes de enero, realizó otras consultas en la misma atención como por ejemplo, sobre la tramitación de un poder o de una carga familiar, como acceder a la página web de Capredena, descuentos de terceros o bien sobre el sistema de salud.

Resultados Fase Piloto

- ✓ 61 personas de las contactadas por la ejecutiva en el mes de febrero, realizó otras consultas en la misma atención como por ejemplo, sobre el monto de la pensión, poderes, pago del desahucio, carga familiar.
- ✓ Respecto a la gestión de los poderes por vencer, se logró el contacto de aproximadamente el 48% de los usuarios y de ellos sólo un 5% aprox. interactuó con la ejecutiva en forma posterior.

Siguiente Fase: Marcha Blanca

El modelo instalado seguirá creciendo entorno a tres nuevos trámites y/o servicios, que serán incorporados a partir del mes de marzo:

- Gestionar la Postulación a Préstamos Habitacionales (etapa de Preselección- Escalafón 2025).
- Gestionar los rechazos de pago de pensión que se producen mensualmente.
- Gestionar un nuevo servicio para potenciar la atención ambulatoria en los Centros de Salud Capredena.

La Sra. Zamorano agrega que, respecto de los preseleccionados de prestamos habitacionales, la cifra es de 1.090 personas, habiéndose contactado hasta el momento a 500 de ellas. Ellos deben presentar documentación hasta el 30 de junio y,

por consiguiente, este apoyo es para facilitar el proceso.

El Presidente le consulta a la Sra. Zamorano a qué se refiere con rechazo de pago de pensión.

La Sra. Zamorano responde que todos los meses cuando se efectúa el pago de pensión, existente aproximadamente 100 casos en que, por diversos motivos, no se produce el depósito de su pensión. Lo que regularmente ocurre es que las personas cierran la cuenta en que se hacía el depósito y no informan de manera correcta la nueva cuenta, imposibilitándose el pago. La idea es que la Caja los pueda contactar para hacer más rápido el traspaso del dinero pendiente.

Siguiente Fase: Marcha Blanca

- Se diseñará y disponibilizará un espacio en el sitio web institucional, con información relevante y solicitada por los primeros pagos, que ha sido identificada en el contacto telefónico de la ejecutiva con el pensionado.
- Actualización al script utilizado para contactar a los pensionados que forman parte de este modelo, incluyendo aquellas temáticas que han sido más consultadas durante este período.
- Información especial en la APP para aquellos pensionados que tienen ejecutiva Capredena asignada.
- Plan de difusión institucional para que tanto los usuarios/as como los funcionarios/as conozcan el modelo de atención personalizado.

El Presidente consulta cómo funcionará en específico lo de App de Capredena.

La Sra. Zamorano comenta que esta disponible para descarga tanto para teléfonos Android o para iPhone. Se debe ingresar a Google Play Store o App Store, respectivamente, y buscar Capredena para descargarla. Así, la próxima fase será crear un nuevo banner o apartado dentro de la misma donde los beneficiarios podrán ver el nombre de su ejecutivo.

El consejero Sr. Pinilla estima que este proceso debiese ser acompañado de capacitaciones en capacidades digitales de los pensionados, a fin de que tengan todas las herramientas para poder utilizar estos nuevos canales de atención. Considera que

ello no necesariamente tendría que ser presencial, pero al menos se deberían incluir videos breves de carácter explicativo para que las personas sepan que ruta tomar cuando ingresen tanto a la app como al sitio web.

El consejero Sr. Pinilla agrega que además de acceder con clave única, debiese permitírsele a las personas ingresar con la cédula de identidad y el número de documento de esta, toda vez que las personas pueden olvidar su clave único y no siempre saber cómo recuperarla.

La Sra. Zamorano responde que ello tendría que evaluarse, toda vez que es un requerimiento técnico por parte del gobierno central que las personas accedan a sus tramites personalizados a través de clave única.

Siguiente Fase: Marcha Blanca

ACCIÓN	PLAZO	RESPONSABLES
Nota en la intranet	Abril 2025	DAU –UCO
Nota en newsletter	Abril 2025	DAU –UCO
Nota en la página web institucional	Abril 2025	DAU –UCO
Presentación al COSOC	Mayo 2025	DAU
Correo electrónico de difusión a los Círculos de personal en retiro	Mayo 2025	DAU

El consejero Sr. Slater hace uso de la palabra para comentar que le parece muy adecuado el trabajo que esta realizando la Caja y hacia donde esta apuntando, sin embargo, considera que hay un trabajo pendiente para todos quienes componen el sistema y son las formas de generar un nexo entre las instituciones de las FF.AA y Capredena propiamente tal, puesto que en ese transito se pierde mucha información y la gente no siempre sabe qué caminos debe tomar para sus trámites. Considera que sería importante generar una revisión de aquello y fortalecer el trabajo de los círculos y multigremiales.

El consejero Sr. Palma señala que coincide que habría que reforzar ese trabajo, pero que al menos en su experiencia, se tiene un contacto más sencillo y fluido con los círculos de regiones que con los de Santiago y Valparaíso, fundamentalmente porque en estas ciudades son muchos los que existen.

La Sra. Zamorano comenta que tiene la misma visión del consejero Sr. Palma, comentando que la relación de los agentes regionales con los círculos de sus regiones es mucho más fluida e intensa que con los de Santiago y Valparaíso.

El Presidente toma la palabra para comentar que tenía la intención de comentar algo equivalente, puesto que personalmente ha revisado el catastro de todos los círculos en el país, el cual se sabe que está desactualizado.

Considera importante que la Caja evaluara la designación de una persona que tuviese contacto directo con cada uno de esos círculos de pensionados, a fin de que se contase con mayor cantidad de información actualizada posible.

La Sra. Zamorano responde que ese trabajo la Institución lo realiza a través de la Secretaria General.

El Presidente señala que resulta difícil de creer, porque el nivel de desactualización es demasiado grande como para que alguien tenga a cargo dicha función.

El consejero Sr. Carlos Contreras hace uso de la palabra para comentar que no se debe dejar de tomar en cuenta que hay una inmensa cantidad de beneficiarios y montepiadas que no participan de los círculos y, por ende, también se debe pensar en una estrategia para ellos.

Sumado a lo anterior, menciona que la Caja tiene que asumir una culpa compartida por no actualizar datos, ya que personalmente el suscrito envió información de cambio de autoridades de su círculo a la Caja y nunca recibió respuesta, ni los datos fueron actualizados.

El Presidente consulta cuál será la dotación total de consultores o ejecutivos que estarán disponibles para los 105.000 pensionados y montepiadas.

La Sra. Zamorano responde que actualmente la dotación es de cinco y que esta irá creciendo a medida que se evalúen las cargas de trabajo totales y están disponibles los recursos para contratación. Por lo pronto, en el futuro próximo se debería sumar una o dos personas. El crecimiento también estará relacionado a la cantidad de trámites que se vayan sumando, para que el crecimiento se dé de forma orgánica.

El Presidente estima que debiese evaluarse la posibilidad de que alguna de las personas que se sumen al equipo de trabajo en algún momento pueda tener este rol de ser consultora de los círculos, pudiendo coordinar con ellos actividades y aclarar dudas, pero al mismo tiempo tuviera actualizada su información.

El consejero Sr. Contreras sugiere que se habilite la opción en el sitio web institucional para que los presidentes de los círculos actualicen la información a través de su clave única.

La Sra. Zamorano responde que el problema técnico es que la clave única es personal y no institucional del círculo.

El consejero Sr. Contreras comenta que aun así es la forma más expedita de hacerlo, por cuanto considera que se debería ver la posibilidad de destrabar esa dificultad técnica.

El consejero Sr. Pinilla agrega que podría incentivarse a los círculos a actualizar a través de las papeletas de pago de pensión.

El consejero Sr. Fica señala estar de acuerdo con lo mencionado por los demás consejeros, pero estima más realista que la Caja tenga a alguien con la función de estar en permanente contacto con las organizaciones y círculos de personal en retiro, puesto que, si esa labor se deja en manos de estas últimas, el sistema solo estará actualizado un tiempo y se volverá a caer en lo mismo.

El Presidente concuerda con el consejero Sr. Fica y señala que sabe que los círculos no están preocupados de tener su información actualizada ante Capredena, motivo por el que estima también que lo mejor es que la Caja tenga a alguien encargado al efecto.

La Sra. Zamorano responde que tomarán la sugerencia para analizar la factibilidad técnica y tener claridad de lo que se podría hacer. Agrega que prefiere que se analice la materia para poder entregar una respuesta que certera, ya que puede que alguna de las ideas que han esbozado los consejeros efectivamente sirvan como solución.

Considera que es importante buscar un método más proactivo y simplificado, toda vez que actualmente son los círculos los que envían información, para posteriormente ser actualizada por la Caja en el sitio web. Estima que encontrar una solución como la que plantea el consejero Sr. Contreras sería lo ideal, pero siempre pudiendo cotejar que



quienes actualicen sean efectivamente los representantes legales de las organizaciones.

Finaliza la presentación de la Sra. Mariel Zamorano.

Se pasa al siguiente punto de la tabla referente al pago de los beneficios de la Institución a cargo de la Jefatura de la División de Operaciones, Sr. Cristián Wilton.

El Sr. Wilton inicia su intervención comentando que entregará el compendio estadístico hasta el mes de abril, puesto que el mes de mayo aún se encuentra por cerrar.

PAGOS Y BENEFICIOS 2025

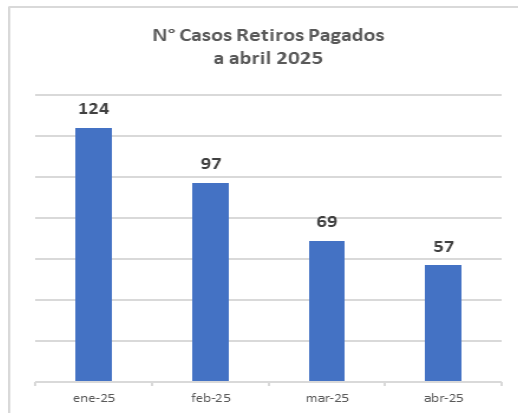
Cristián Wilton Maluje
Jefatura División Operaciones



GOBIERNO DE CHILE

CHILE AVANZA CONTIGO

Primeros Pagos Pensiones de Retiro (a abril 2025)



Mes/Proceso	FACH	ARMADA	EJÉRCITO	TOTAL
ene-25	45	22	57	124
feb-25	33	22	42	97
mar-25	24	17	28	69
abr-25	17	4	36	57
Total Casos	119	65	163	347

El Sr. Wilton comenta que el decrecimiento que se observa en el mes de abril con solo 57 casos corresponde al proceso natural, desde el punto de vista de los retiros, puesto que se empiezan a agotar las listas de retiros del año anterior y aun no se tramitan en toda su dimensión los nuevos retiros.

Sumado a lo anterior, señala que para el año 2025 se está en espera del Decreto Supremo de reajuste para el sector pasivo que emite la SS.FF.AA. El decreto de reajuste -que corresponde al 4,7%- tuvo un retraso en su emisión este año, puesto que recién se publicó en el Diario Oficial el 22 de mayo.

El Sr. Wilton le recuerda al Consejo que la Caja está obligada por ley a reajustarle a los pensionados el valor equivalente a la inflación de los dos últimos meses, o bien antes de doce meses si es que se acumula una cifra superior al 15%. Esto se hace en la pensión de diciembre de cada año, sin embargo, algunos casos quedan pendientes para enero, porque puede faltar la orden ministerial respecto de los tramos.

A pesar de ello, las pensiones vigentes se encuentran reajustadas, pero las nuevas pensiones deben esperar el Decreto Supremo, que esté firmado y publicado en el Diario Oficial. Agrega que el Decreto Supremo fue firmado y tomado razón con Contraloría recién el 16 de mayo, publicándose en el Diario Oficial el 22 de mayo.

Así, lo que pasó es que venía un flujo de resoluciones de retiro hasta el 31 de diciembre de 2024. Estas resoluciones se tramitaron como correspondían, es decir, se firmaron, se tomaron razón en Contraloría -según correspondiese- y empezaron a llegar ese a la Caja. Sin embargo, esos casos puntuales se fueron agotando hacia mayo, pero todo el resto de los casos que no alcanzarían a emitirse antes de 2024 quedó retenido en la Subsecretaría, esperando el Decreto Supremo para el reajuste.

La cantidad de pensiones que están en esta situación asciende a 475 caos, esperando que lleguen a la Caja a partir de la última semana de mayo y la primera de junio. Este cumulo de casos que llegaran de un solo golpe también pone presión en los equipos de la Caja, toda vez que se tiene una capacidad instalada para procesar alrededor de 300-350 casos mensuales de nuevos retiros y montepíos.

El consejero Sr. Pinilla pregunta cuál es la magnitud de reclamos que llegan por estos retrasos y si los futuros pensionados y montepiados son informados de lo que ocurre.

El Sr. Wilton responde que la Caja tiene contacto directo con la SS.FF.AA, las ramas de las FF.AA y con la Jefatura del Departamento de Previsión Social. En ese marco, semanalmente se habla con las ramas y se les da toda la información, siendo ellos quienes informan a los futuros pensionados.

En caso de que el reclamo se realice directamente en Capredena, la División de Atención al Usuario, comandada por la Sra. Mariel Zamorano, es quien le informa al futuro beneficiario que la resolución correspondiente no ha llegado a la Caja y, por ende, no se ha podido proceder al pago, puesto que esta se encuentra en la SS.FF.AA o en la CGR.

El consejero Sr. Palma consulta si las pensiones vigentes están reajustadas.

El Sr. Wilton responde que ellas están reajustadas y lo comentado solo concurre para las nuevas pensiones.

El consejero Sr. Palma señala que se comentario apunta a que ha conocido casos en que se ha pagado el reajuste de enero, pero no se ha incluido el pago retroactivo del mes de diciembre.

El Sr. Wilton responde que, para esos casos, como puede depender de más de un factor, sería ideal que se acercaran a la Caja de forma presencial para revisar la documentación y resolver las dudas que existan.

El consejero Sr. Fica pregunta si la capacidad de la Caja de procesar esas 300 nuevas

pensiones de retiro y/o montepío se debe a capacidad administrativa o disponibilidad de recursos.

El Sr. Wilton responde que es por ambos factores. Agrega que el subdepartamento que revisa las liquidaciones y primeros pagos hace las validaciones de estas resoluciones y las ingresa al sistema de pensiones. Ahora bien, para poder pagar la pensión el día 22 de cada mes, la Caja tiene un proceso que va haciendo cierres semanales, pero el plazo para que se pueda concurrir con el pago requiere que el ingreso sea efectuado hasta el día 6 o 7 de cada mes.

Con posterioridad a esa fecha, se debe validar toda la información, concurriendo todos los descuentos a terceros que tienen los beneficiarios para llegar al cálculo final a pagar. Alrededor del día 15 del mes se tiene que enviar toda la información al Banco Estado para que proceda al pago el día 22.

El Sr. Wilton le comenta al Consejo que la magnitud promedio de casos que se manejó durante 2024 fue de 210-220 casos mensuales y, en consecuencia, si ocurriese una situación extrema en que llegasen 500 casos retenidos en la SS.FF.AA para ser pagados al mes en que se reciben, a la Caja le quedaría un margen de menos de 8 días hábiles ingresar esos 500 casos.

Lógicamente, dado el estrecho margen, no es posible que los 500 casos vayan a ser pagados durante ese mes, quedando un margen pendiente que se pagarán en el siguiente ejercicio de pago, según orden en que hayan ingresado.

A modo de ejemplo, el Sr. Wilton señala que en estos casos excepcionales el sistema operaría de forma similar a como lo hace con el pago de los desahucios.

El Presidente hace uso de la palabra para preguntar -dado que surgió el tema de desahucios y primer pago- en qué estado se encuentra la tramitación del nuevo reglamento de préstamos.

El Sr. Wilton responde que entre noviembre-diciembre del 2024⁵ lo devolvió con observaciones, a fin de que pudiesen subsanar los detalles en conjunto con la Subsecretaría. Los detalles por subsanar son más bien de corte jurídico en temas de forma, pero no se objetaron en ningún caso los nuevos préstamos ahí contemplados.

El Presidente señala que lo consulta, pues, hasta donde se le había expuesto al Consejo, este nuevo reglamento subsanaba en parte los retrasos en el pago de las primeras pensiones y los desahucios, a través de una nueva modalidad de préstamos



otorgados por Capredena.

El Sr. Wilton responde que efectivamente este nuevo reglamento tiene como principal producto es un préstamo de desahucio, siendo su tasa de interés igual a la inflación; mientras que el préstamo de primer pago de pensión cubre hasta el 70% del último sueldo. Sin embargo, aún no está operando este nuevo reglamento debido a las razones antes expuestas.

Al mismo tiempo, el Sr. Wilton recuerda que, en casos calificados, actualmente se permite hacer entrega de un anticipo de pensión que puede llegar a ser de hasta 3 sueldos, sin ningún tipo de interés.

El consejero Sr. Fica pregunta cuáles son los causales que permiten este anticipo.

El Sr. Wilton responde que tienen que ver fundamentalmente con la situación socioeconómica del pensionado producto del retraso en el pago de su primera pensión.

El Presidente consulta si eso es una norma interna de Capredena.

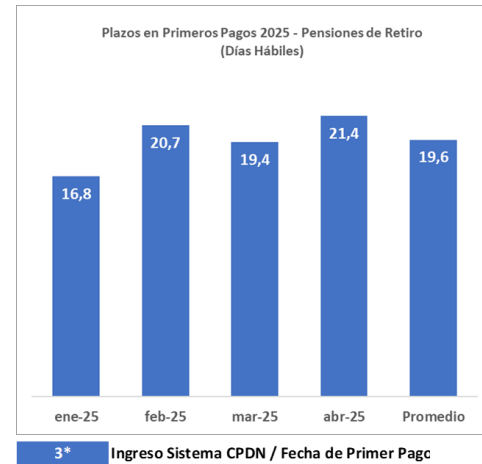
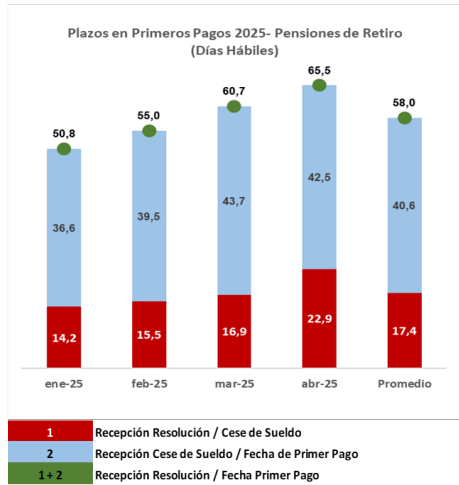
El Sr. Wilton responde que está normado en la misma ley. Agrega que todos los detalles para el trámite de anticipo están descritos en el sitio web de la Caja y, además, especifica la normativa que lo regula.

El Sr. Wilton comenta que el nuevo reglamento de préstamo formalizaría este tipo de préstamo como parte del Fondo de Auxilio Social, fundamentalmente para quienes no entrasen dentro de la excepción de los casos calificados, pero debe siempre tenerse en cuenta que existe esa otra vía.

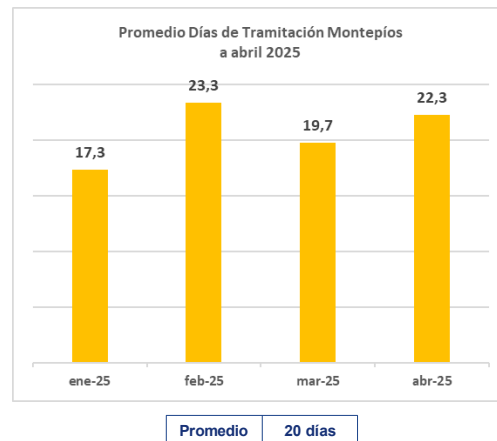
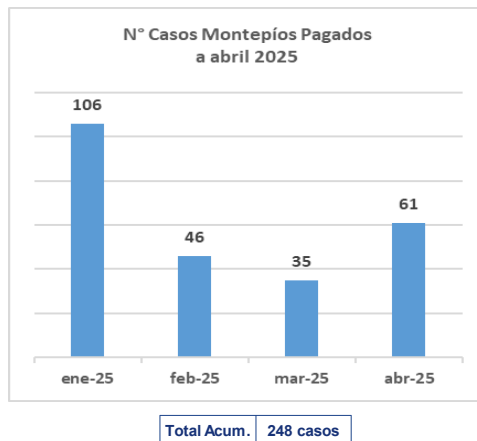
El Sr. Wilton retoma la exposición.



Plazos Primer Pago – Pensiones de Retiro (al mes de abril de 2025)



Primeros Pagos Pensiones de Montepío (a abril 2025)



El consejero Sr. Palma comenta que existe el caso de un exmarino que falleció en el contexto de los incendios en la Región de Valparaíso. Su deceso, producto de un infarto ayudando a Bomberos, se produjo el 12 de enero de 2024 y su viuda debió

esperar hasta mayo de 2025 para que se produjera el primer pago de montepío.

El Sr. Wilton responde que lamentablemente eso no está en manos de Capredena, ya que la tramitación se hace ante la SS.FF.AA y, además, para ello se tiene que esperar que llegue documentación que proviene de fuentes de información a veces dispersa. Sumado a ello, lamenta no poder entregar una respuesta más acabada, toda vez que no tiene más antecedentes a mano sobre el caso en particular.

El Presidente hace uso de la palabra para preguntar si el pago es retroactivo desde el momento en que fallece el causante hasta que recibe la primera pensión.

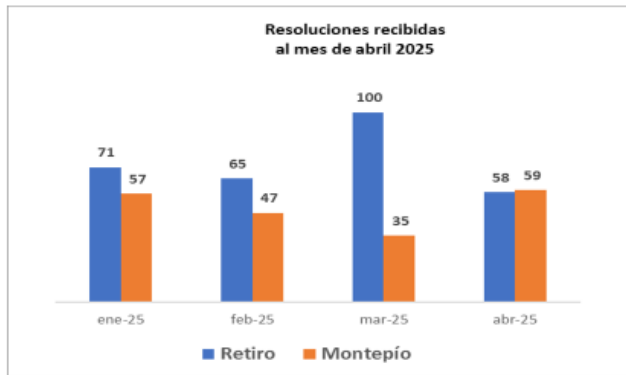
El Sr. Wilton responde que efectivamente el pago es retroactivo.

La Sra. Zamorano hace uso de la palabra para señalar que ese pago es retroactivo, pero debe tomarse en cuenta que solamente se computará de dicha manera si es que la viuda presenta toda la documentación como máximo un año después del fallecimiento del causante. En caso de que la persona inicie los trámites pasado más de un año de acontecido el deceso del causante, los tiempos se comenzarán a computar desde la fecha de presentación de los documentos.

El consejero Sr. Pinilla hace uso de la palabra para consultar cual es la fecha de ingresos de los descuentos.

El Sr. Wilton responde que el último descuento que la Caja espera es el de los FUN de la ISAPRES y todo lo relativo a planes de salud, llegando estos descuentos alrededor del día 12 de cada mes. Antes de esos descuentos, entre el día 5 y 12, llegaron los de la cooperativa y de las cajas de compensación.

Resoluciones de Retiro y Montepío Recibidas al mes de abril de 2025



Número de Resoluciones Recibidas a abril 2025

	Retiro	Montepío	Total
ene-25	71	57	128
feb-25	65	47	112
mar-25	100	35	135
abr-25	58	59	117
Total Acum.	294	198	492

El Sr. Wilton retoma la presentación de las estadísticas mostrando los ritmos promedio de ingreso de resoluciones de retiro y montepío que han ingresado durante 2025.

El consejero Sr. Palma comenta que, según entiende por lo expuesto con inmediata anterioridad, que las resoluciones ingresadas a la Caja hasta abril son todas con firma 2024.

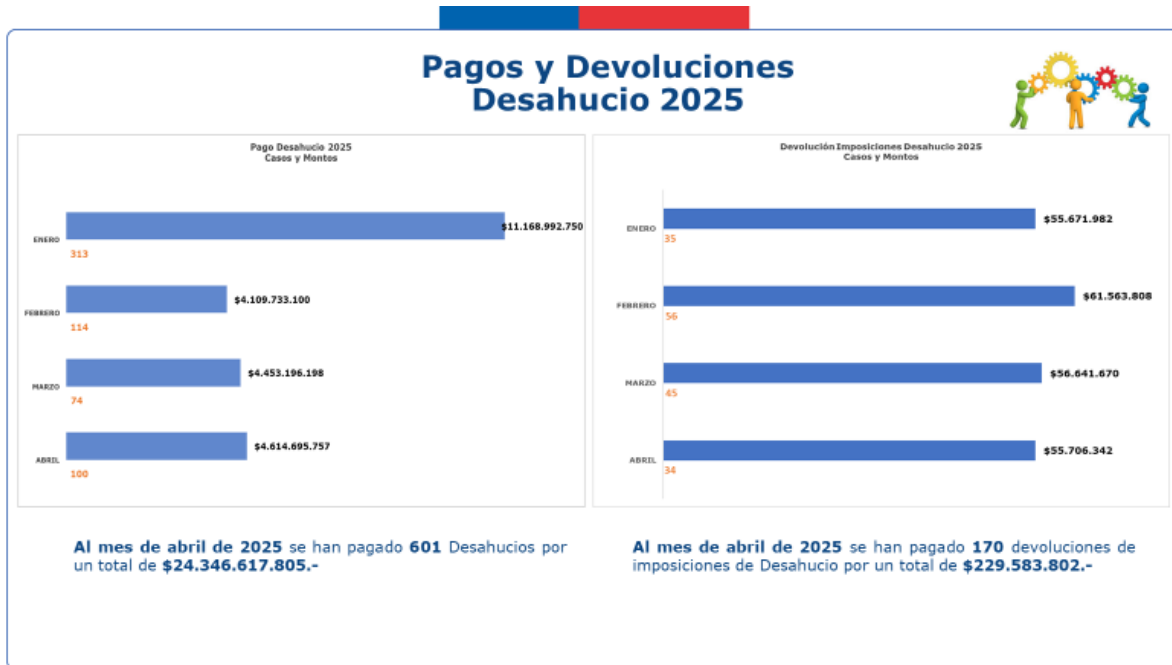
El Sr. Wilton responde que ello es efectivo, ninguna de aquellas tiene firma 2025.

El consejero Sr. Slater hace uso de la palabra para preguntar cuál es el tiempo promedio que transcurre desde que llega la resolución de la Subsecretaría hasta que Capredena efectúa el primer pago.

El Sr. Wilton responde que se maneja un promedio de 60 días hábiles, fundamentalmente porque se espera en promedio 15 días hábiles que llegue el cese de sueldo desde las ramas. Una vez llega el cese sueldo, se debe hacer el cálculo del pago retroactivo que se debe efectuar y, por lo general, ocurre que en ese proceso ya pasó el corte establecido el día 7 del mes, motivo por el que queda postergado el primer pago para día 22 del mes siguiente.

Ahora bien, destaca que el promedio desde que llega el último documento que se ingresa al sistema, correspondiente al cese de sueldo, hasta que se efectúa el pago de la primera pensión es en promedio de 20 días hábiles. Agrega que la Caja tiene

medidos ambos tiempos, o sea, desde que llega la resolución de la SS.FF.AA y desde que llega el cese desde las ramas. Sin embargo, destaca que como no se puede efectuar el primer pago sin contar con el cese sueldo, lo lógico es calcular el tiempo desde que llega este último, situándose así en el promedio de 20 días hábiles.



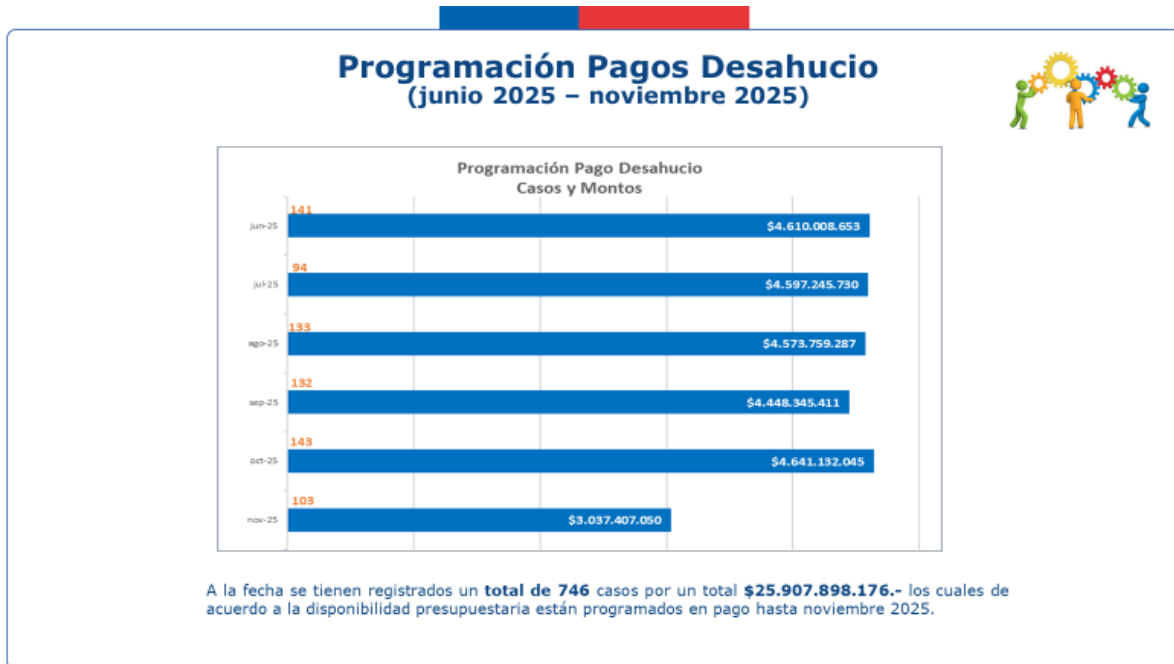
En lo relativo a desahucios, el Sr. Wilton comenta que se están pagando más desahucios, dado que se está logrando mejorar el flujo de recaudación de las imposiciones y también por adecuaciones en las coordinaciones internas en cuanto a la programación de pagos. Así, se han estado pagando alrededor de \$4.500 millones de pesos mensuales, en vez de los \$4.000 millones de pesos que se venían pagando en promedio.

En lo que respecta a las devoluciones de imposiciones, los números que se manejan se han mantenido estables en torno a los \$50 millones de pesos mensuales.

El Sr. Wilton agrega que la programación de los desahucios a fines de 2024 se estaba proyectando a 10 meses de espera para poder pagarlos, sin embargo, debido a la adecuación comentada, estos tiempos de espera se redujeron a 6 meses.

El Sr. Wilton aclara que está es una proyección realizada en base a las medias de los meses anteriores, motivo por el que, si hubiese un cambio importante en esos promedios, evidentemente eso afectaría la proyección actual de 6 meses, tanto a favor

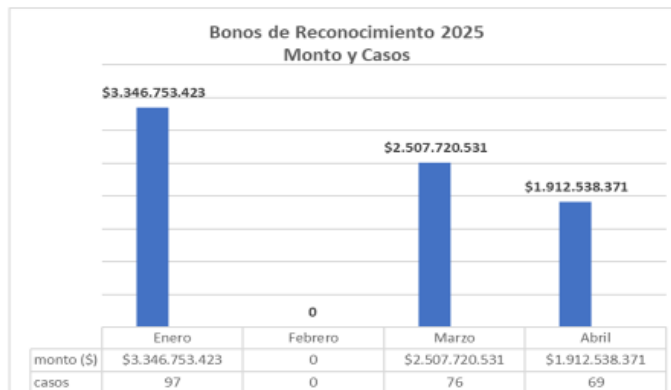
como en contra.



El Presidente hace uso de la palabra para preguntarle al Sr. Wilton si las devoluciones de imposiciones son lo mismo que los bonos de reconocimiento

El Sr. Wilton responde que no, puesto las devoluciones del 6% de la cotización de desahucio, corresponde a aquellas personas que no completaron los 20 años de servicio para ingresar a retiro, teniendo derecho hasta 2 años después de haberse desvinculado de las FF.AA de solicitar la devolución del 6%.

Bonos de Reconocimiento Pagados 2025



Total a la fecha	\$7.767.012.325.-
	242 casos

Por otro lado, los bonos de reconocimiento -que se encuentran pagados y al día- son aquellos dineros que le corresponde a las personas que hicieron un cambio de sistema previsional hacia el de AFP. Estos se van liquidando a medida que son solicitando directamente por la AFP.

El Sr. Wilton destaca que el tema de los bonos de reconocimiento no deja de ser importante, puesto que con la reforma previsional quienes cotizaron Capredena, pero no cumplieron sus 20 años de servicio para pensionaron bajo dicho sistema, se les computaran los años de imposiciones. Estos les servirán para recibir un aumento en sus jubilaciones. Para el caso de las mujeres el incremento se recibe con 10 años de cotizaciones, mientras que para los hombres se recibe con 20 años de cotizaciones. El incremento es de hasta 3.5 UF, equivalente más menos a \$100.000 pesos.

El consejero Sr. Pinilla solicita se le pueda aclarar una duda que tiene con el tema de los descuentos de terceros. Así, pregunta cuál es el procedimiento que debe hacer un círculo u organización para que Capredena aplique los descuentos.

El Sr. Wilton responde que tendría que consultarlo con el área que ve esos temas, Cuentas Corrientes de Atención, ya que no maneja el detalle. Ahora bien, si sabe que estar bien constituido en regla, tener un número mínimo de afiliados y tener un convenio con la Caja.

El consejero Sr. Pinilla comenta que planteaba esta inquietud porque tiene conocimiento de una organización que realizó descuentos a través de Capredena, sin consultarlos con la asamblea. Sumado a ello, esta organización no tiene su directiva vigente, motivo por el cual considera que es un descuento arbitrario.

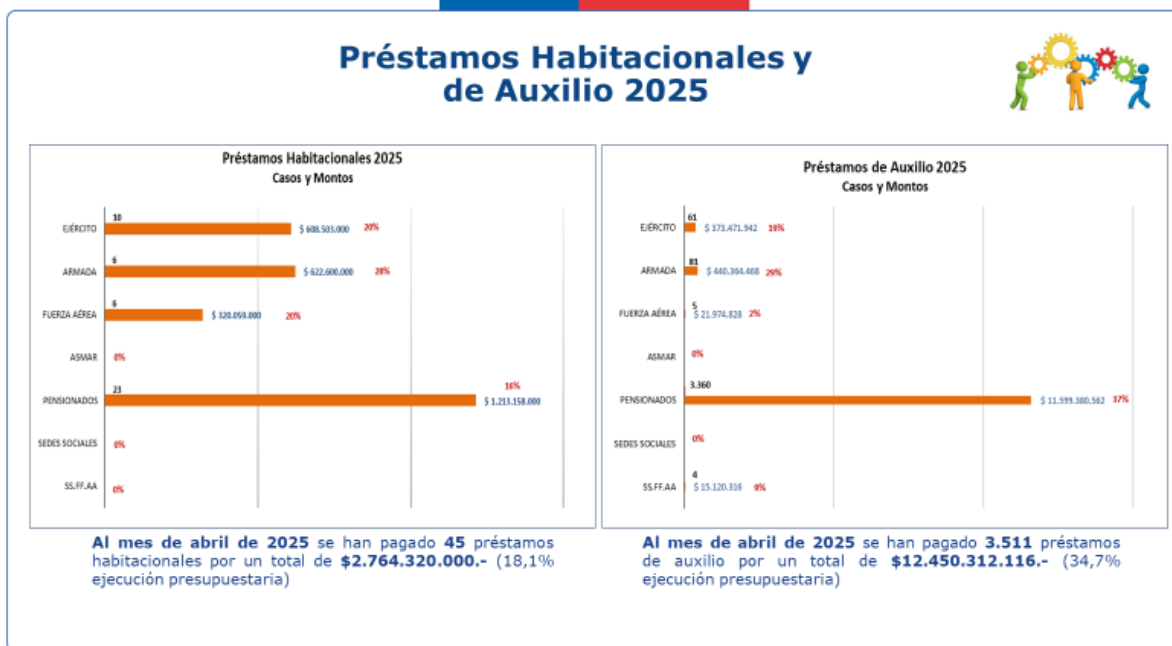
El Sr. Pinilla considera relevante que se busque un mecanismo en que se pueda cotejar de mejor forma si las directivas están o no vigentes.

El Sr. Wilton responde que, en base a lo planteado por el consejero Sr. Pinilla, la situación sería resorte de la persona con su círculo, puesto que para que se aplicando el descuento, significa que el convenio con la Caja esta vigente y, en consecuencia, los problemas internos de elecciones o decisiones de asamblea no tienen que ver con el trabajo de Capredena.

El consejero Sr. Pinilla responde que puede entender tal punto, pero como es una situación que ha pasado en más de una organización, considera que debería ser atendido.

El Sr. Wilton le señala que, si tiene mayores antecedentes, se los haga llegar para consultarlo con el área que tiene tales registros.

El Sr. Wilton retoma la presentación en el apartado de los préstamos de auxilio.



El Presidente consulta la categoría “pensionados” también incluye a las montepiadas.

El Sr. Wilton responde que efectivamente es una categoría que engloba todo, puesto que ya el resto es sector activo.

A tal efecto, comenta el Sr. Wilton que del sector activo la Caja solo recibe las solicitudes que son aprobadas por las JAVE y por otras instituciones de las ramas. Agrega que el nuevo reglamento de préstamos que se comentó, incluye la posibilidad de que los funcionarios activos puedan venir a Capredena a solicitar tanto préstamos habitacionales como de auxilio y, por ende, tener una llegada más directa y sin intermediación.

El Presidente consulta si estarían de acuerdo las instituciones con este cambio.

El Sr. Wilton responde que el nuevo reglamento de préstamos está aprobado por el Consejo Directivo de Capredena y ahí se encuentran los representantes de las ramas de las Fuerzas Armadas, motivo por el cual no tiene razón para no creer que desconozcan el cambio propuesto.

El consejero Sr. Contreras pregunta si hay una fecha estimada para finalizar la revisión de los aspectos jurídicos observados.

El Sr. Wilton responde que actualmente el documento está la División Jurídica de Capredena, habiéndose realizado los aportes necesarios para subsanar estas observaciones. Así, lo que restaría sería coordinar una reunión con su par de la Subsecretaría de las Fuerzas Armadas para volver a reingresar el nuevo reglamento, efectuando toda la línea de trámite que debe realizarse, lo que podría implicar que pasase nuevamente por el Consejo Directivo de la Caja, Toma de Razón en Contraloría, firma del Presidente de la República, etc.

Con todo, el Sr. Wilton estima que podría estar vigente para el último trimestre del año en curso.

El consejero Sr. Sandoval pregunta cuál es el monto límite que prestan por crédito habitacional.

El Sr. Wilton responde que tiene un tope de \$120 millones de pesos, pero muchas veces ese monto se solicita para complementar un crédito con la banca privada o, inclusive, para créditos con fines de remodelación.

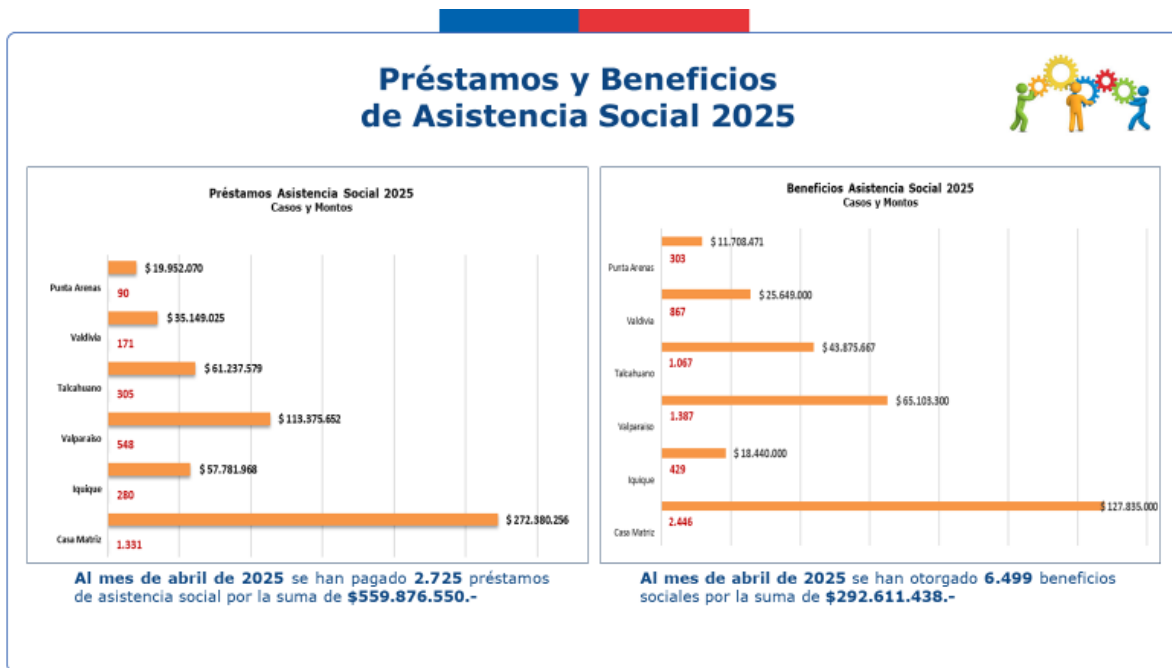
Se consulta cuál es límite de años del préstamo y la edad del beneficiario.

El Sr. Wilton responde que el crédito se puede tomar a un máximo de 22 años y con un límite de edad de 75, sobre esa edad solo se puede optar por los préstamos de auxilio, los cuales pueden pagarse hasta en 34 meses.

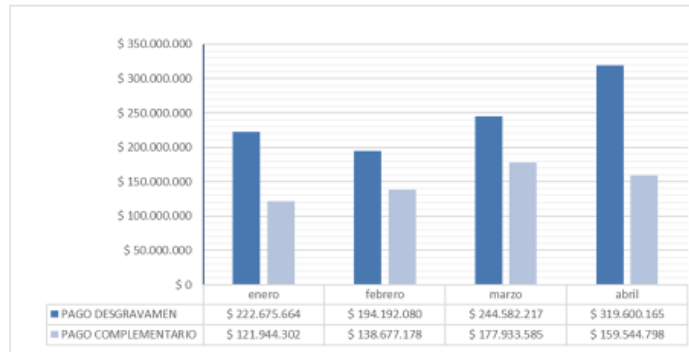
El consejero Sr. Palma consulta que pasa si alguien postula al préstamo habitacional con 74 años.

El Sr. Wilton responde que se aplica una formula al momento de evaluar los préstamos habitacionales que define el máximo plazo y la cuota a otorgar considerando el factor etario.

El Sr. Wilton retoma la presentación con los beneficios de asistencia social.



Pagos Beneficios Fondo Solidario 2025



Al mes de abril de 2025 se ha pagado un total de \$1.579.149.989,- por concepto de desgravamen y complementario.

El Presidente consulta cuál es el tope etario para asignar un préstamo de auxilio.

El Sr. Wilton responde que los préstamos de auxilio no tienen tope etario, sin embargo, señala que antes de los 75 años el beneficiario tiene hasta 72 meses para pagarlo, mientras que después de 75 años tiene un máximo de 34 meses. Ambos tienen seguros de desgravamen asociado. Sumado a ello, se requiere que la persona tenga alcance líquido y no tenga un préstamo vigente.

Finaliza la presentación del Sr. Wilton.

Se pasa al siguiente punto de la tabla "varios".

El consejero Sr. Slater para preguntar si alguno de los 25.000 funcionarios públicos cuestionados por salir del país con licencia médica pertenece de Capredena.

El Secretario Ejecutivo responde que solo existen 3 casos en la Caja.

El Presidente señala que en la sesión anterior se había hablado de 19 personas.

El Secretario Ejecutivo responde que eso fue informado por el Gerente General y hacía referencia a las personas con licencias extendidas, es decir, que en dos años han tenido más de seis meses de licencia médica, y que fueron remitidos los antecedentes a la Compín para solicitar salud incompatible con el cargo.



El Presidente señala que quedará pendiente para la siguiente sesión los comentarios respecto de la renovación del Cosoc para el periodo 2025-2028.

Finaliza la sesión a las 14.07 hrs.

