

**ACTA DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL DE LA CAJA DE PREVISIÓN
DE LA DEFENSA NACIONAL N° 18/2025**

LUGAR : Sala de Consejo.

DÍA : 15 de Julio de 2025.

HORA : 11:00 horas.

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

ASISTEN : Gerente General, Sr. José Valenzuela Abaíd.
Jefe División de Planificación y Desarrollo, Sr. Leonardo Hernández.
Jefatura División de Operaciones (S), Sra. Alejandra Canales.
Jefatura División de Atención a Usuarios (S), Sr. Luis Saldivia.
Consejero, Sr. Gustavo Basso C.
Consejero, Sr. Moisés Pinilla D.
Consejero, Sr. Carlos Fica C.
Consejero, Sr. Enrique Slater E.
Consejero, Sr. Carlos Contreras B.
Consejero, Sr. Adolfo Sandoval T.
Consejero, Sr. Ricardo Valenzuela B.

NO ASISTEN: Consejero, Sr. Oscar Villegas D.
Consejero, Sr. Héctor Vicencio G.
Consejero, Sr. Fernando Palma T.

DESARROLLO DE LA SESIÓN

La sesión se inicia a las 11.02 hrs en la Sala de Consejo de la Casa Matriz de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.

El Presidente hace uso de la palabra para mencionar que ha estado revisando las actividades de la Caja y ha constatado que se han llevado a cabo una gran cantidad acciones en regiones, cuestión por la cual felicita al equipo de la Institución que se encuentra presente, pues considera que son acciones muy importantes.

Agrega que, con fecha 14 de julio de 2025, fue recibido por notificación del Secretario Ejecutivo del Cosoc y publicado en el sitio web institucional, la apertura para las postulaciones al Consejo de la Sociedad Civil de Capredena para el periodo 2025-2028.

Asimismo, el Presidente le solicita al Secretario Ejecutivo que, al final de la sesión, pueda informar en qué fecha estaría asumiendo funciones el nuevo Consejo de la Sociedad Civil, a fin de poder establecer una última sesión que sirva de cierre para el periodo 2022-2025.

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 la Sra. Mariel Zamorano y el Sr. Cristian Wilton, Jefatura de la División de Atención al Usuario y Jefatura de la División de Operaciones respectivamente, no puede estar presente en debido a una visita que tenía programada junto al Sr. Vicepresidente Ejecutivo a la ciudad de Iquique.

Agrega que, por tal motivo, el Sr. Luis Saldivia actuará en representación de la Sra. Zamorano y la Sra. Alejandra Canales en nombre del Sr. Wilton.

La tabla de la sesión es la siguiente:

1. Votación Acta N° 17.
2. Estado de compromisos pendientes por Informe Final N° 361 de las Contraloría General de la República:
 - Estado de compromisos a vencer al mes de junio.
 - Explicación de generación de deuda de los Centros de Salud y Rehabilitación a Capredena.
 - Avance plan de pagos de los Centros de Salud y Rehabilitación a Capredena.
3. Factibilidad contactos con usuarios vía WhatsApp.

4. Posibilidad de tener funcionarios encargados de contacto y actualización de datos de círculos y asociaciones de personal en retiro.
5. Situación del pago de pensiones, montepíos y bonos de reconocimiento:
 - Estado pensiones de retiro en espera de Decreto Supremo de Reajuste.
 - Situación nuevo reglamento de préstamos.
6. Elecciones Cosoc 2025-2028
7. Varios

Respecto al primer punto de la tabla, el Presidente señala que el acta de la sesión anterior quedó muy completa y totalizó una cantidad de 51 páginas. Agrega que esta fue la razón por la que se postergó la sesión en curso una semana, ya que el Secretario Ejecutivo solicitó el tiempo para que el documento pudiera quedar lo más completo posible y bien redactado.

Se somete a votación el acta N° 17 y se aprueba de forma unánime por los presentes.

Se pasa al siguiente punto de la tabla, relativo al estado de compromisos pendientes del Informe Final N° 361 de la Contraloría General de la República, punto que estará a cargo del Gerente General, Sr. José Valenzuela.

El Presidente hace uso de la palabra para mencionar que, al momento de establecer la tabla de la sesión, se tomaron en consideración aspectos puntuales, a fin de no hacer tan extenso este segmento, sino que referirse a aquellos puntos que quedaron pendientes de una explicación más clara en la sesión anterior.

El Gerente General inicia su intervención señalando, en primer lugar, que le parece ideal que exista otra reunión antes de que finalice el periodo del actual Cosoc, puesto que al existir compromisos que vencieron recién a finales de junio, se podría dar cuenta en esta siguiente sesión de su estado.

Como segundo punto, le recuerda al Consejo que la Contraloría levantó 106 observaciones, de las cuales el 63% de estas estaban ya resueltas en la sesión de mayo. En esa misma sesión se presentó el plan de trabajo que la Caja había establecido para subsanar las observaciones restantes, algunas de las cuales, como se mencionó, vencían en junio. Así, independiente del cumplimiento de los plazos por parte de la Caja, aun queda pendiente que Contraloría vise los documentos que se le enviaron, pudiendo ocurrir que se pidan algunos ajustes, cuestión que estará clara para la próxima sesión.

El Gerente General agrega que, a contramano de lo que se puede creer, para la actual administración de Capredena, la auditoría de la Contraloría General de la República ha sido una tremenda oportunidad de mejora, ya que ha abarcado prácticamente 30 años de la historia de la Institución y, en consecuencia, ha permitido observar las cosas desde un punto de vista más amplio.

A este respecto, el Gerente señala que reiterará algunos puntos que se han tratado en sesiones anteriores, pero que son importantes al hacer una recapitulación de lo que ha sido el proceso desde que se conoció el Informe Final de Contraloría.

Así, menciona que, cuando se dio a conocer por la prensa el documento del informe final, considera que no fue muy feliz el tratamiento que se dio por parte de los medios, ya que parecía señalar que en Capredena se habían robado varios miles de millones de pesos. Sin embargo, cuando se leía el documento, era claro que esto no tenía nada que ver con lo que se había titulado en prensa. Este mismo viernes en que salió el informe, la institución redactó un comunicado de prensa en que se explicaban los alcances del este y se aclaraban ciertos puntos mencionados en algunas notas periodísticas que se extendieron por los medios de comunicación.

El lunes siguiente, a primera hora, las autoridades de Capredena tuvimos una reunión con las autoridades de la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas a explicarles de manera pormenorizada los alcances del informe. Esa misma semana se sostuvo una reunión bilateral de la Caja con la Contraloría, a fin de que se pudiesen acordar rutas de acción para resolver las observaciones, pues, como es de conocimiento del Consejo, algunas de ellas, como son el castigo de las deudas médicas, están más allá de las potestades del servicio. Agrega que en estas mesas de trabajo participaron las personas que habían venido in situ a auditar a la Caja y, de hecho, ellos mismos comentaron que había sido poco adecuado el título que se le dio al informe y la forma en que este fue tratado en prensa.

Al mismo tiempo que se conformaba esta mesa de trabajo con la Contraloría, la Caja también conformó una mesa de trabajo con la SS.FF.AA, fundamentalmente con el objetivo de dar cuenta del avance de las observaciones.

El Gerente General agrega que, finalizada esta primera parte, fue donde se establecieron los planes de trabajo con la ruta a seguir para subsanar el total de las observaciones, cuestión que contenía rendiciones para abril y para junio. Comenta que, para la rendición del mes de junio, hubo un problema con la plataforma de la

Contraloría, lugar donde se cargan los informes y medios de verificación que solicita el ente contralor a fin de dar por superado sus hallazgos, siendo este último motivo por el cual hubo un pequeño atraso en los tiempos y hace más conveniente dar cuenta de esta última rendición en una próxima sesión.

El consejero Sr. Ricardo Valenzuela hace uso de la palabra para consultar si esto significa que Capredena traspasa esas funciones a Contraloría.

El Gerente General responde negativamente, explicando que se rinden medios de verificación y se ajustan procesos basado en observaciones y recomendaciones de la Contraloría, pero en ningún caso hay traspaso de funciones.

El consejero Sr. Moisés Pinilla hace uso de la palabra para señalar, como primer punto, que, a su parecer, el Cosoc debió haber recibido las respuestas que se iban a emanar a Contraloría antes de que fueran enviadas, entiendo que así se cumpliría efectivamente con una verdadera participación ciudadana. Estima que, al igual que como partió el proceso, entrenándose el Cosoc por la prensa, nuevamente no tuvo ningún rol.

Asimismo, señala que es bastante buena muestra de aquello que al Cosoc se lo reciba incluso con vasos de cartón en lugar de una taza. Considera que ello demuestra el poco aprecio que se tiene por la instancia, aun cuando ellos están en su propia casa, pues son todos pensionados de la institución.

Agrega que, a su consideración, el manejo comunicacional de Capredena no fue adecuado y estima que la Institución debió haber mandado un reclamo formal a Contraloría por la forma en tituló el informe y lo dio a conocer en prensa. Considera que el reclamo es lo que corresponde, ya que el mundo pensionado fue maltratado en diversas instancias donde participa, tratándoseles inclusive de ladrones. Señala que el Cosoc se sumaría sin vacilar a un reclamo formal, puesto que estarían defendiendo los intereses de la comunidad que representan.

Además de lo anterior, señala que, si la plataforma de Contraloría presenta problemas o dificultades de uso, estima conveniente conocer si existe un documento u oficio que dé cuenta de aquello, ya que recuerda que existe una Ley de Transformación Digital que obliga a mejorar los servicios digitales de los órganos de la administración del Estado, cuestión que sólo puede ocurrir si se les entrega una retroalimentación.

El Gerente General hace uso de la palabra para responder que lo que se está rindiendo a Contraloría fue lo que se presentó en la sesión de marzo y fue posteriormente

profundizado en la sesión de mayo por la Jefatura de la Auditoría Interna de Capredena, razón por la cual le llama la atención el emplazamiento del consejero Sr. Pinilla.

El Gerente General hace hincapié en que el Cosoc ha recibido exactamente la misma información que se le ha presentado a la SS.FF.AA y al Consejo Directivo de Capredena, motivo por el cual resalta que en ningún caso es que se presente información distinta dependiendo la instancia. Agrega que se ha sido absolutamente transparente en la información que se ha presentado, aun cuando ello incluso pueda dar a conocer debilidades, pero esto último es un punto que se considera una oportunidad de mejora y no algo que deba esconderse. Al mismo tiempo, señala que la participación ciudadana es entendida por la Caja como algo fundamental de su gestión y, por eso mismo, es que siempre se ha sido transparente con el Cosoc.

Respecto al punto sobre el menaje disponible para que los consejeros durante las sesiones, se compromete a que la situación no se repetirá, siempre y cuando no medie una excepción.

Retomando el punto relativo a la rendición de las observaciones, el Gerente General señala que se ha obrado de igual forma con el Consejo Directivo, razón por la cual cuando esté listo el informe dando cuenta de la respuesta a las observaciones, se les hará llegar ambos consejos de la misma manera.

Agrega que ha sido un arduo trabajo para los equipos de la Institución dar respuesta al informe de la Contraloría, dado el extenso periodo de tiempo que abarca, siendo este también el motivo por el cual se estableció un programa de trabajo de corto, mediano y largo plazo. Señala que muchos detalles eran bastante complejos e, inclusive, hubo que revisar archivos históricos en papel, ya que no estaban en ninguna parte digitalizados. Trabajo que también tuvo que hacerse para poder rendir los medios de verificación y las observaciones levantadas.

En lo relativo a la Ley de Transformación Digital, el Gerente General menciona que efectivamente se está trabajando en ello, puesto que es una obligación legal que tienen los organismos públicos. De hecho, comenta que la Caja ha digitalizado varios temas relativos a la recaudación de imposiciones, se han modernizado módulos del pago de pensiones, se ha extendido la posibilidad de generar diversos tipos certificados, etc.

El Gerente General recalca que son una serie de temáticas en que la Institución ha ido

avanzando, no solamente por el mero hecho de las obligaciones legales, sino que son avances necesarios para mejorar los servicios institucionales.

El consejero Sr. Pinilla hace uso de la palabra para reiterar que desde su punto de vista sigue existiendo un grave problema comunicacional, toda vez que, independiente de lo técnico, ellos pueden llegar a los afiliados a los círculos y organizaciones de personal en retiro para explicar estos temas; puesto que ellos fueron los principales afectados.

Además, agrega que le parece un error, presumiblemente observable por la Contraloría, el hecho de que no se ha firmado ningún acta de asistencia al Cosoc.

El Secretario Ejecutivo le recuerda al consejero Sr. Pinilla que la no firma de acta fue un autoacuerdo que se adoptó en periodo de pandemia, en el entendido que no era posible dar visado físico y ello fue posteriormente refrendado por el Consejo.

El consejero Sr. Pinilla estima que debiese dejarse sin efecto tal autoacuerdo, puesto que ya no existe esa imposibilidad.

El consejero Sr. Pinilla continua su intervención señalando que le pone muy contento el despliegue que Capredena esta haciendo tanto en Santiago como en regiones. Además, ve que existe un convenio entre Capredena y Fonasa para contribuir en la disminución de las listas de espera, sin embargo, y siempre pensando en aportar, le parece insuficiente los convenios con la Armada, Ejército o la Fuerza Aérea.

El Gerente General solicita al consejero Sr. Pinilla aclarar el punto, toda vez que no hay ningún beneficiario de Capredena que esté en liste de espera.

El consejero Sr. Pinilla complementa que su punto es que Capredena ha firmado convenios para mejorar listas de espera en diferentes zonas del país, sin embargo, no sabe cuáles son las iniciativas que tiene frente a la Armada, el Ejército o la Fuerza Aérea para mejorar la situación de esas listas de espera.

El Gerente General reitera que no hay ningún beneficiario del Sistema de Salud de Capredena que esté en alguna lista de espera.

El consejero Sr. Pinilla señala que se refiere a los imponentes de los sistemas de salud Armada, Ejército y Fuerza Aérea, ya que en ellos si hay afiliados en lista de espera.

El consejero Sr. Carlos Fica le comenta al consejero Sr. Pinilla que ese es un defecto de los sistemas de salud de las ramas y, por ende, no es función de Capredena ir a solucionarles ese problema, ya que lo que hace Capredena con Fonasa es parte de

giro comercial para mantener balanceado los ingresos de su propio sistema.

El consejero Sr. Pinilla responde que no ha planteado que Capredena le solucione ni se meta en las funciones de los sistemas de las ramas, sino que tenga iniciativa en ofrecerle a las ramas convenios para que los beneficiarios puedan atenderse sin inconvenientes.

El Gerente General señala que lamenta la expresión de que a Capredena le falta iniciativa, puesto que el Cosoc sabe cómo está conformado el Consejo Directivo de la Institución, estando ahí presentes los Comandantes en Jefe de cada una de las ramas – o sus representantes- y los Jefes de los Servicios de Bienestar Social de las ramas, además de los representantes del mundo en retiro.

El Gerente General comenta que recoge todas las ideas que le lleguen de parte de todos los consejeros, pero no le parece en absoluto que se diga que la Institución no tiene iniciativa, toda vez que hace tres años todos los centros de salud de Capredena se encontraban con déficit presupuestario e, inclusive, se llegó a evaluar su cierre.

Agrega que fue en ese contexto que se tomó la decisión de buscar distintas formulas de financiamiento y, como resultado, actualmente los centros de salud están financiados y con ganancias que están permitiendo hacer inversiones en tecnología, compra de equipamiento programas de hospitalización domiciliaria y ser coadyuvante de Fonasa en la resolución de las listas de espera.

El consejero Sr. Valenzuela hace uso de la palabra para señalar que, como representante del Cuerpo de Oficiales Superiores de la Defensa Nacional, le ha recibido muy buenos comentarios de los servicios de salud de Capredena e, inclusive, tiene conocimiento que varios miembros del personal en retiro han pasado del sistema de salud de ramas al de Capredena.

El consejero Sr. Enrique Slater hace uso de la palabra para secundar lo expuestos por el consejero Sr. Valenzuela, habiendo recibido opiniones en el mismo tenor. Agrega que entiende el punto al que quiere llegar el consejero Sr. Pinilla, sin embargo, señala que difícilmente Capredena podría interferir en el modelo de negocio que definan las ramas para sus sistemas institucionales.

El Presidente hace uso de la palabra solicitando se retome el tema principal del punto de la tabla. Así, consulta si se efectivamente se realizó la mesa técnica que Capredena había solicitado a Contraloría. Además, consulta sobre la situación del RUT único de Capredena y plan de pagos desde los Centros de Salud hacia la Caja.

El Gerente General responde, respecto de la mesa técnica, que ella efectivamente se llevó a cabo, logrando acordar un plan de trabajo para subsanar las observaciones levantadas en la auditoría.

Ahora, respecto de la explicación de la generación de la deuda desde los Centros de Salud a Capredena, comenta que esta fue a propósito de los IVA, ya que, por tener un RUT único, lo que se produjo fue una especie de deuda interna. Esto sucedió cuando los Centros de Salud estaban con déficit, entonces estos entregaban ciertos servicios que estaban afectos al cobro de IVA y quien asumía el pago de ese IVA era la Caja.

De este modo, aun cuando todo se paga bajo un mismo RUT, contablemente existen cuentas separadas para Capredena y los Centros de Salud y, en consecuencia, estos pagos de IVA quedaban registrados como una deuda de los Centros de Salud. Así, cuando la Contraloría revisa los estados contables no cuestiona su existencia, sino que cuándo y cómo iba a saldarse esa deuda, siendo esto lo que terminó quedando reflejado en el plan de pagos que se le presentó al Consejo.

Este plan de pagos se estableció en un horizonte temporal de mediano plazo, ya que la idea era no volver a producir un déficit en los Centros de Salud, sino que pudiera hacerlo a un ritmo que fuera sano para mantener sus equilibrios financieros.

El Gerente General agrega que fueron fundamentalmente dos tipos de IVA los que generaron la deuda. Por un lado, corresponde el pago de IVA de las ventas afectas y, por otro lado, a la retención en honorarios médicos. Sean estos últimos por contratos a honorarios que, no estando afectos a pago IVA, igualmente generan el pago de distintos impuestos; como a través de sociedades médicas.

Comenta que el pago a honorarios o sociedades médicas se produce porque no es posible cubrir el costo real de un médico que se desempeña a tiempo completo y, por ende, estos prestan servicios por turnos de 11 horas, cuestión que también posibilita que los Centros de Salud de Capredena pueda contar con una mayor diversidad de especialistas e, inclusive, que los mejores médicos expertos de cataratas se desempeñen en los Centros de la Caja; cuestión que no sería viable si se tuvieran que contratar por 44 horas.

Retomando el tema de la deuda generada, apunta a que plan de pagos que aceptó la Contraloría tiene como horizonte de finalización el 2027. Sin embargo, dado los buenos resultados que han tenido los Centros ya se ha pagado la mitad de la deuda vigente,

quedando pendiente la otra mitad que esta proyectada para ser saldada en el primer semestre de 2026.

El Presidente consulta si es o no atendible que Capredena opere con Rut único.

El Gerente General responde que señala que es Contraloría la que no permite que los Centros de Salud funcionen con un Rut propio. Agrega que la existencia de un Rut único opera así porque en la década de los 80' y hacia atrás, el financiamiento de estos era público. Sin embargo, en algún momento se hizo una revisión de la norma y se detectó que esta no era explícita en que el presupuesto de la nación debía financiar el funcionamiento de los Centros, siendo este momento en que pasaron a ser autogestionados. Para que los Centros operen mensualmente se requieren \$3.000 millones de pesos, motivo por el cual el plan de negocios apunta a generar esos dineros.

El Presidente consulta cuál es el mecanismo que utilizan los Centros de Salud para adquirir sus insumos y equipamiento.

El Gerente General responde que se adquieren a través de Capredena, aun cuando los Centros de Salud cuentan con una Unidad de Compras específica, pero el visado es centralizado. Los Centros de Salud hacen el levantamiento de los requerimientos técnicos pertinentes, siendo las licitaciones efectuadas por Capredena.

El Presidente hace uso de la palabra para consultar en qué situación quedaron los sumarios que Contraloría señaló que iba a iniciar.

El Gerente General responde que los inició, pero en términos prácticos es complejo cuantificarlos, ya que son sumarios rotulados "a quienes resulten responsables", en consecuencia, no hay ninguna persona individualizada. Agrega que el sumario se encuentra instruido, pero la Contraloría aun no ha solicitado ningún antecedente, ni se ha apersonado en la Institución para darles curso.

Se pasa al siguiente punto de la tabla relativa a la factibilidad de contactar a los beneficiarios de la Caja vía WhatsApp.

El Sr. Saldivia señala que, debido a un recorte presupuestario efectuado por el gobierno central a inicios del año, lamentablemente hubo una baja en el subtítulo que se utiliza para adquirir estos servicios y, por consiguiente, no podrá licitarse el uso de mensajería vía WhatsApp para contactar a los usuarios durante 2025. De cualquier modo, confirma que el proyecto seguirá en cartera para ejecutarse en cuanto los

recursos estén disponibles.

Por otro lado, comenta el Sr. Saldivia se ha estado trabajando generar otras instancias que permitan facilitar los contactos con nuestros beneficiarios. Es así como a principios del mes de julio, adjudicamos un nuevo servicio de Contact Center - Call Center, el cual considera nuevos aspectos en comparación con el anterior que estaba vigente.

A modo de ejemplo, señala que se incluye en este nuevo contrato de Call Center la posibilidad de contacto con los usuarios para la confirmación de horas médicas vía correo electrónico. Esto dado que, como se conversaba anteriormente, se está fortaleciendo el contacto con los usuarios para los centros de salud.

Además de lo anterior, también se incluye un módulo de gestión de solicitudes ciudadanas, con el fin de acercar a la ciudadanía y a los beneficiarios con Capredena, siendo esta plataforma donde podrán hacer consultas, sugerencias, reclamos, etc.

Agrega que actualmente la Caja cuenta con un sistema homólogo que tiene aproximadamente 10 años y, por consiguiente, el mismo tiene varias falencias que era necesario subsanar para poder contar una solución más liviana, ágil, rápida y moderna, permitiendo una mejor gestión.

Sumado a lo anterior, el Sr. Saldivia destaca que todos estos servicios se suman al nuevo modelo de atención a usuarios que ya ha expuesto la Sra. Mariel Zamorano en otras sesiones. Este modelo está orientado, en particular, al contacto de los nuevos beneficiarios de la institución para los trámites de primeros pagos de pensión y pago de desahucios. Estos contactos no están solo orientados a dar información sobre los beneficios previsionales, sino que además invitarlos a participar de la institución, asignarles una consultora, explicarles cómo acceder a la página web y resolver consultas que ellos tengan.

El consejero Sr. Slater hace uso de la palabra para señalar que la Caja tiene filiales en casi todas las regiones, pero hay ciudades que, teniendo mucho personal en retiro, no necesariamente cuanta con una filial para asistir de forma presencial. Así, aunque WhatsApp es un buen medio de comunicación, estima que con los recortes presupuestarios y considerando la cantidad de beneficiarios, poder materializarlo es complejo.

En tal sentido, estima que el centro de gravedad tiene que estar en optimizar la relación con los círculos y organizaciones de personal en retiro, puesto que esto va a permitir tener a la gente informada; siendo fundamental que haya un funcionamiento de

la Caja ocupado de tener actualizadas las bases de datos y se comuniquen constantemente con ellos.

El Gerente General hace uso de la palabra para señalar que se han buscado diversas estrategias para, dentro de este marco de estrechez presupuestarias, se llegue de la mejor forma con la información a los beneficiarios y usuarios de la Caja. Es por ese motivo que se abrió una cuenta de Instagram, a fin de llegar a un público más amplio que sólo Facebook, entendiendo que son grupos etarios diferentes los que usan cada plataforma.

Reitera que en cuanto se cuente con los recursos para poder contratar el servicio de WhatsApp empresa, esto se contratará.

El Presidente señala que su pregunta original era si ello era técnicamente posible.

El Gerente General responde que es posible técnicamente y por eso es por lo que sigue el proyecto en carpeta, esperando que se tengan los recursos disponibles.

El consejero Sr. Pinilla hace uso de la palabra señalando que sería bueno conocer los detalles del proyecto de Contact Center, toda vez que el usuario a veces se enfrenta a diversos problemas que la empresa no necesariamente ha contemplado en el diseño y, por consiguiente, que tengan acceso al proyecto podría ayudar a resolver dificultades no detectadas.

El Sr. Saldivia comenta que una de las obligaciones que tiene la empresa por contrato es asegurar el tener un nivel de servicio del 99,5%, siendo su incumplimiento sancionado con multa. Por lo tanto, la empresa tiene que asegurarnos una tasa de contacto alta.

El Sr. Saldivia agrega que otro punto importante es que se cuenta con línea 600, motivo por el que esas llamadas ingresan y caen en cascada para todas nuestras consultoras, siendo ellas quienes agendan las horas médicas, derivan las consultas o las responden directamente. Así, estima que se tiene bastante asegurado lo relativo al Call Center, ello sin obviar que eventualmente podría haber saturación en las líneas disponibles, pero todos esos tiempos son medidos, por lo cual ello permite asegurar estrategias de mejora.

El consejero Sr. Pinilla consulta que pasa si se cortase la fibra.

El Sr. Saldivia responde que hay existe un contrato con otra empresa para que cubra estos eventuales cortes del Call Center principal.

El Sr. Pinilla estima que dentro de la papeleta de pago se podría explicitar todos los mecanismos de contacto con los que cuenta la Caja.

El Sr. Saldivia señala que el problema de aquello es que en la papeleta de pago se informa varias cosas, pero esta tiene caracteres acotados, haciendo prácticamente imposible que pudiera incluirse toda la información de contacto.

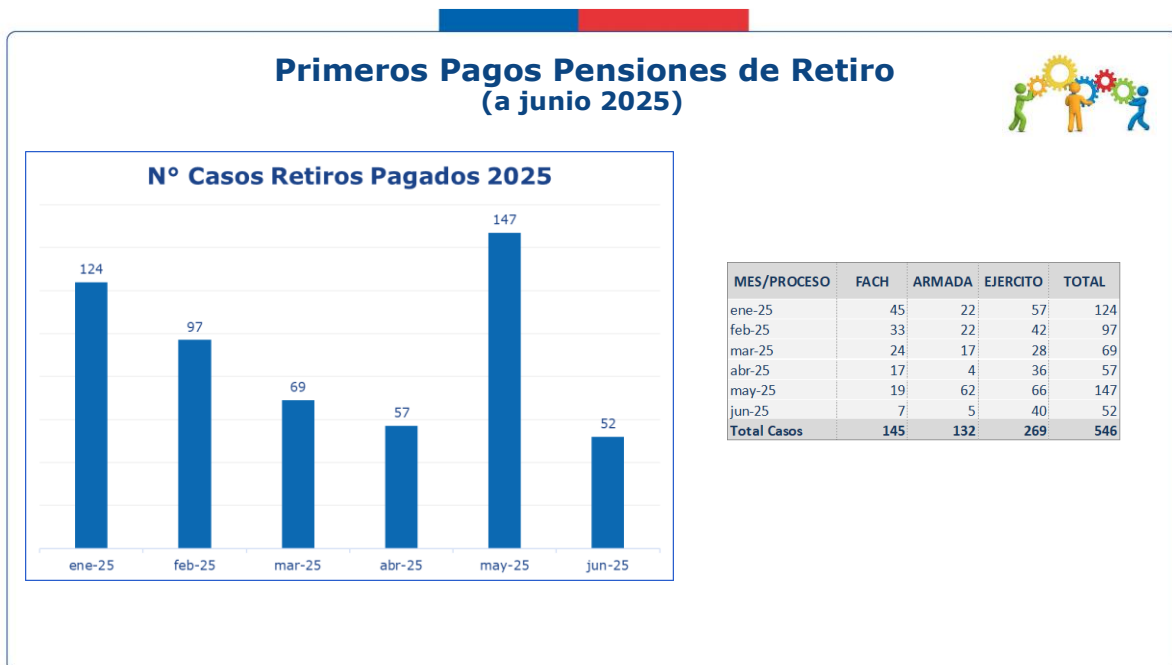
A las 12.25 hrs se retira de la sesión el Sr. Gerente General.

El Presidente hace uso de la palabra para solicitar que se pase al punto 5 de la tabla y, posteriormente se trate el punto 4.

Se acoge la moción.

Se pasa al punto 5 relativo a la situación del pago de pensiones, montepíos y bonos de reconocimiento, en particular al estado de las pensiones de retiro en espera de Decreto Supremo de Reajuste y a la situación nuevo reglamento de préstamos.

La Sra. Alejandra Canales informa que el decreto de reajuste ya llegó a la SS.FF.AA, sin embargo, ello no ha tenido como resultado un aumento importante es la recepción de resoluciones de retiro en la Caja.

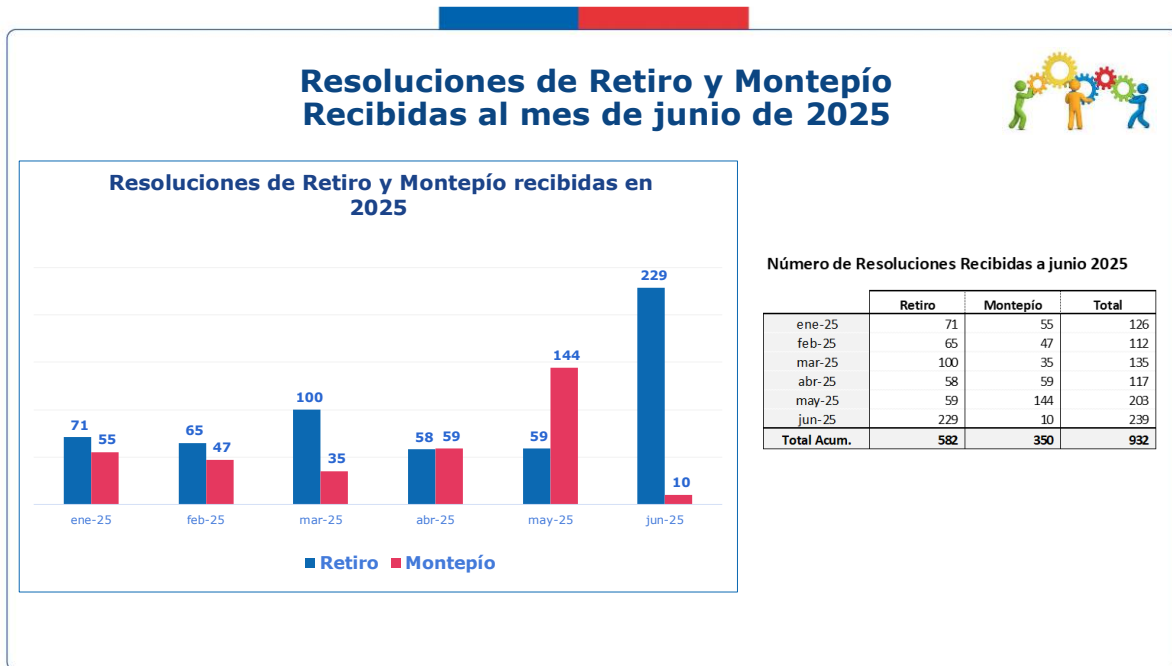


A modo de ejemplo, comenta que en el mes de junio se procesaron 52 casos de resoluciones de retiro, mientras que en lo que va de julio esta cifra llegó a 120 casos

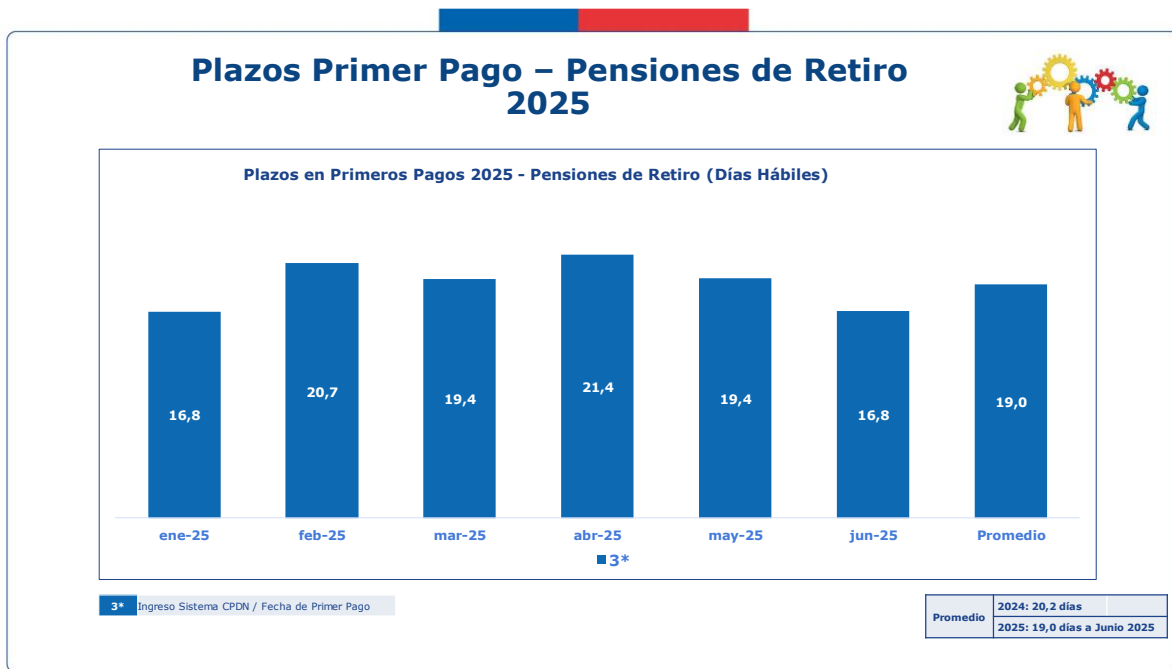
El Presidente consulta si las pensiones de junio – julio ya vienen con reajuste.

La Sra. Canales responde de manera afirmativa.

Agrega que para agosto se proyectan alrededor de 145 casos de retiro.



La Sra. Canales comenta que la SS.FF.AA ha estado regulando el envío de pensiones de retiro y montepío, en concordancia con la espera del decreto de reajuste, pero que ello no ha sido de preocupación para el Subdepartamento de Primeros Pagos de Capredena.



El consejero Sr. Fica consulta qué significa el promedio de días de tramitación de las pensiones de montepío, toda vez que tiene conocimiento de personas que han tardado incluso un año en recibirlo.

El Secretario Ejecutivo le recuerda al consejero Sr. Fica que el Jefe de la División de Operaciones le ha comentado al Consejo que ese es el tiempo promedio de tramitación interna, sin considerar lo que tardan las demás instituciones involucradas en el proceso.

El consejero Sr. Fica señala que entiende esa explicación, pero que lo relevante es el proceso complejo, puesto que la persona es una sola.

El Secretario Ejecutivo le responde que eso lo tiene presente Capredena, pero que la institución desconoce los tiempos que tardan las ramas, la SS.FF.AA y la Contraloría General de la República; pudiendo solo responde por la parte del proceso que le compete.

En esa misma línea, comenta que lo que debería llegar a dar solución a dicho problema será el SIAPER Previsional, el que aún se encuentra en fase de plan piloto.

El Presidente señala que esta ha sido un tema recurrente, habiendo explicaciones técnicas que son aceptables respecto del proceso, pero que el Consejo no las comparte, ya que Capredena se ve como el culpable de las demoras ante los

beneficiarios, siendo que ello no es así.

Estima que Capredena debería explicarle de forma más explícita a los beneficiarios el porqué de las demoras, puesto que no tiene nada de malo que explique que los retrasos están la SS.FF.AA, las mismas ramas o en la Contraloría; ya que Capredena también tiene una imagen que defender.

El consejero Sr. Fica le solicita al Presidente que se presente una moción para que se repita el trabajo que hizo hace unos años, buscando así que las instituciones involucradas nuevamente expongan cuánto se demoran, cuáles son las dificultades del proceso, cuáles medidas adoptado la subsecretaría y, por cierto, tratar de que también venga Contraloría General de la República.

El consejero Sr. Fica estima que es un trabajo que debe hacerse y se le debe dejar de manifiesto al Consejo de la Sociedad Civil que vaya a asumir.

El consejo vota la moción a favor de manera unánime por los presentes.

El consejero Sr. Pinilla hace uso de la palabra para señalar que desde su punto de vista se debería tomar acuerdo para hacer la solicitud vía portal de transparencia.

El consejero Sr. Valenzuela hace uso de la palabra para señalar que también es relevante recordar que el proceso del actual Cosoc está finalizando y, por consiguiente, quienes vayan a asumir en el nuevo período tendrán un tiempo de ajuste para adquirir los conocimientos de la materia. Por este motivo, considera que debe llegarse a un acuerdo para dejarles un memorándum que le sirva para iniciar el periodo y no perder el trabajo actual, ya sea para lo relativo a la auditoría de Contraloría, así como el tema que se está comentando de los tiempos de tramitación.

El Presidente responde que se encuentra trabajando en el memorándum.

El consejero Sr. Sandoval consulta si esta permitido que el Cosoc realice una gestión de esas características, aunque cuando eso podría interpretarse como pasar por arriba del Consejo Directivo de la Caja.

El Presidente responde que no hay ningún inconveniente.

El Secretario Ejecutivo señala que hacerlo vía ley de transparencia, como plantea el consejero Sr. Pinilla, es la principal herramienta para considerar, ya que de hecho la ley obliga incluso a responder dentro de plazos acotados.

Se retoma el punto relativo al estado de tramitación del nuevo reglamento de



préstamos.

La Sra. Canales responde que se encuentra en revisión de la Fiscalía de Capredena, faltando que sea aprobado nuevamente por el Consejo Directivo, a fin de que haga el tránsito externo correspondiente y llegue a Contraloría para toma de razón.

Se acuerda que el resto del compilado estadístico sea remitido por correo electrónico a los consejeros, dejando mayor espacio de discusión para el siguiente punto de la tabla.

El Presidente hace uso de la palabra, señalando que, para que se pueda entender el punto dará un poco de contexto.

Inicia su intervención comentando que cuando el Cosoc partió el año 2019, se encontró con una situación de una Institución como Capredena que estaba funcionando mecánicamente bien, pero con poco espíritu de sensibilidad social.

Agrega que la Caja era más bien reactiva en cuanto a la oferta de ayudas sociales y reaccionaba frente a las peticiones de determinados usuarios, ya sean pensionados o montepiadas. Esto tenía como consecuencia que se pudiese dar la situación de que personas que no necesitasen beneficios o ayudas sociales los recibiesen, solo por el mero hecho de saber cómo postular a los mismo. Esto, lógicamente, sería en desmedro de beneficiarios que no supieran postular o que, por vivir en zonas más alejadas del país, no tuvieran como acceder a las oficinas de la Caja.

Así, objeto de preocupación del Cosoc fue tratar de inyectarle, a través de nuestras sugerencias, una proactividad a través fundamentalmente de los equipos de asistencia social dispersos a lo largo del territorio, cuestión que tuvo buen eco en la Caja y se comenzó a implementar de distintas maneras.

A dicho efecto, el Presidente aprovecha su intervención para recordar al fallecido consejero del periodo 2019-2022, Sr. Carlos Traub, quién fue el principal impulsor del Plan Fraternidad.

El Plan Fraternidad consistía en que la Caja tuviera más elementos para llegar a las distintas partes del país y poder ayudar a los beneficiarios que se encontraran enfermos o en situaciones complejas desde el punto de vista económico.

El Presidente considera que se ha avanzado en ello y, por lo mismo, encontrándose ahora en un punto de inflexión también empujado por el nuevo modelo de atención personalizada, estima que sería un avance fundamentalmente que la Caja dispusiera





de un vínculo humano directo con los más de 200 círculos u organizaciones de personal en retiro y montepiadas a lo largo de Chile.

En tal sentido, estima que, si Capredena dispusiera de dos funcionarios al efecto, dentro del margen de un mes podrían tomar contacto con los 200 círculos y organizaciones de personal en retiro. Esto tendría como efecto saber qué círculos están funcionando y cuáles no, quién es la persona que lo representa, quiénes componen las directivas y, además, se tendría un contacto más directo con organizaciones en territorios donde la Caja no tiene necesariamente una oficina presencial.

Agrega que esto se trató en la última sesión y la Caja quedó de responder respecto de concretar dicha posibilidad.

Adicionalmente, comenta que también se puso un tema en tabla que es de la máxima importancia y fue tratado en su momento por el consejero Sr. Pinilla, quien expuso la situación sucedida en un círculo en que su directiva no estaba vigente y se decidió, sin consultar con la asamblea, tomar una resolución de descuento de las cuotas sociales. Recuerda que por norma es la asamblea la instancia de decisión de las organizaciones para esas materias.

El Presidente señala que estima relevante llevar esto a debate, toda vez que si Capredena pudiera tener una o dos personas encargadas de llevar una relación permanente con los círculos u organizaciones de personal en retiro, estas situaciones podrían cotejarse de mejor manera y existiría una relación más virtuosa.

El consejero Sr. Pinilla hace uso de la palabra para comentar que Capredena tiene toda lo necesario para poder acceder a la información respecto de las directivas vigentes de las organizaciones, ya que dicha información está disponible en el Registro Civil. En tal sentido, dado que Capredena tiene sus servicios web enlazados a Clave Única, esto implica que comparte información con Registro Civil, pudiendo solicitarle a este servicio lo requerido para cotejar la información respecto de organizaciones y directivas vigentes. Agrega que desde que se hicieron las modificaciones legales respectivas, todos los municipios del país también tienen que remitir esa información al Registro Civil respecto de las organizaciones funcionales territoriales de las que tienen información.

El Secretario Ejecutivo hace uso de la palabra para comentar que se hizo la consulta respectiva a la Secretaría General de Capredena, dado que es el área encargada de



tener las bases de datos de las organizaciones y los círculos de personal en retiro.

Al respecto, comenta que, aun estando relacionados, existen dos temas distintos con las organizaciones y los círculos de personal en retiro. Por un lado, está el tema de las bases de datos para contacto propiamente tales y, por otro lado, están los descuentos a terceros que se ven reflejados en las papeletas.

Así, la completitud de las bases de datos con números telefónicos, directivas, correos electrónicos, direcciones, entre otros; está a cargo de la Secretaría General. Los descuentos de las cuotas sociales están a cargo de la División de Operaciones.

En este contexto, señala que la Secretaría General respondió que durante el mes de agosto efectivamente se va a buscar una persona para designarla y que se dedique a las actualizaciones de las bases de datos. Esto también se reforzaría a través de mailing, a fin de informarle a las personas del proceso de actualización.

Sumado a ello, el Secretario Ejecutivo comenta que durante la sesión anterior el consejero Sr. Contreras había planteado una idea de características muy similares a las del consejero Sr. Pinilla, cuestión que se le manifestó a la Secretaría General.

En esa línea es que la Secretaría General respondió que iba a evaluarse cuál era la mejor fórmula, toda vez que, como ya se mencionó, una cosa es que esté vigente la organización con su respectivo documento en el Registro Civil, pero otra distinta es contar con una base de datos consolidada.

El consejero Sr. Contreras hace uso de la palabra para señalar que en el certificado de vigencia del directorio están todos los datos de contacto necesarios, ya que se les solicitan a las personas al momento de inscribir las directivas.

El consejero Sr. Contreras agrega que lo fundamental es definir quién será el encargado de hacer dicho trabajo, puesto que él personalmente hace cuatro años notificó a Capredena del cambio de directiva de su organización y esa información nunca fue actualizada en el catastro que la Institución tiene publicado en su sitio web.

El Secretario Ejecutivo reitera que la Secretaría General que se van a tomar las medidas durante el mes de agosto para analizar quien quedará encargado de la labor de tomar contactos con los círculos y organizaciones de personal en retiro, cuestión que debería quedar materializada después efectuar las respectivas coordinaciones internas.

El consejero Sr. Pinilla señala que le parece importante que ello se concrete, ya que

la existencia de un certificado de personalidad jurídica vigente, no implica que dicha organización tenga una directiva vigente. Así, las obligaciones de la personalidad jurídica las cumple una directiva que debe estar necesariamente vigente. A su modo de ver, cada vez que se generen descuentos desde la Caja a cada organización, debería cotejarse que estuviera el directorio vigente y la personalidad jurídica.

El consejero Sr. Fica hace uso de la palabra para señalar que, a fin de simplificarse el tema, debe separarse lo que el catastro y contacto de las organizaciones con lo que son los descuentos de las cuotas sociales. Agrega que el problema que produce cada una de esas cosas es de distinta índole.

El consejero Sr. Pinilla señala que cuenta con una base de datos bastante completa respecto a las organizaciones y que se la puede compartir a Capredena.

El Presidente agradece el ofrecimiento del consejero Sr. Pinilla, pero señala que lo concurre es que dichas informaciones se extraigan desde fuentes oficiales.

La Sra. Canales hace uso de la palabra para transmitirle al Consejo que Capredena hizo las averiguaciones respectivas respecto a la organización a la que se ha hecho referencia. En ese contexto, se ofició al Ministerio de Economía para que confirmara la inscripción del directorio en la División de Asociatividad.

Agrega que esa respuesta llegó con fecha 14/07/2025, estando bajo evaluación de la División Jurídica. La respuesta acabada de dicha situación estaría disponible para la próxima sesión.

Se pasa al siguiente punto de la tabla relativo a las elecciones del nuevo Cosoc para el periodo 2025-2028.

El Secretario Ejecutivo comenta que con fecha 14/07/2025 se publicó en el sitio web institucional la información para la inscripción de las organizaciones en este nuevo proceso y, además, se notificó a los consejeros vía correo electrónico. De este modo, agrega que el formulario de inscripción que va a estar disponible desde el 14 de julio al 5 de agosto, evaluándose una extensión de plazo en caso de ser necesario.

Posterior al 5 de agosto, que es la primera fecha de cierre, existe una semana de plazo para la revisión de antecedentes de las organizaciones y los candidatos. Una vez pasado ese tiempo, dependiendo de la cantidad de inscritos, se evaluará si hay elección u otro mecanismo de designación de los consejeros.

El Secretario Ejecutivo recuerda que en las últimas dos ocasiones se han inscrito tantos

consejeros como cargos y, por lo tanto, no ha sido necesario hacer elecciones.

El Consejo acuerda de forma unánime efectuar la sesión final del periodo 2022-2025 para el día 12/08/2025 a las 11.00 hrs.

El Consejo acuerda de forma unánime invitar formalmente al Sr. Vicepresidente Ejecutivo a la sesión final del periodo.

Se pasa al punto final de la tabla "Varios".

El consejero Sr. Sandoval hace uso de la palabra para señalar que le parece conveniente que cuando se envíe información sobre los beneficios y actividades de la Caja, esta debe llegar a los consejeros, puesto que ellos muchas veces terminan entesándose por otras vías.

El Secretario Ejecutivo les consulta a los consejeros si es que a ellos les llegan los mails masivos que manda la Institución, puesto que en algún momento se le hacía llegar la misma información dos veces, siendo ese el motivo por el cual se suprimió uno de esos flujos informativos.

El Consejo responde en su conjunto que ninguno recibe los mails masivos que remite la Institución.

El Secretario Ejecutivo se compromete a informar de la situación al área de comunicaciones.

El consejero Sr. Contreras señala que es necesario que también se elaboré una estrategia que permita llegar a los beneficiarios que no pertenecen a ningún círculo.

El Secretario Ejecutivo recuerda al consejero que la Sra. Mariel Zamorano efectuó una presentación sobre la campaña de actualización de datos que se llevó a cabo durante 2024 y 2025.

El Sr. Saldivia agrega que otro problema que existe es que las personas, fundamentalmente por desconfianza a las estafas telefónicas, muchas veces no contestan a los llamados que hace la Caja. Comenta que esto podría amortizarse con la nueva ley que obligará a las empresas a enrolarse con los números 600 y 800, a fin de que las personas puedan identificar de dónde vienen dichos llamados.

Siendo las 13.16 hrs se da por finalizada la sesión.