



ACTA DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL DE LA CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL N° 19/2025

LUGAR : Sala de Consejo.

DIA : 12 de Agosto de 2025.

HORA : 11:00 horas.

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

ASISTEN : Vicepresidente Ejecutivo de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, Sr. Andrés Culagovski.

Gerente General, Sr. José Valenzuela.

Jefatura División de Operaciones, Sr. Cristián Wilton.

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

Jefatura División de Planificación y Desarrollo, Sr. Leonardo Hernández.

Consejero, Sr. Gustavo Basso C.

Consejero, Sr. Moisés Pinilla D

Consejero, Sr. Adolfo Sandoval T.

Consejero, Sr. Carlos Fica C.

Consejero, Sr. Enrique Slater E.

Consejero, Sr. Fernando Palma T.

Consejero, Sr. Carlos Contreras B.

Consejero, Sr. Oscar Villegas D.

NO ASISTEN: Consejero, Sr. Héctor Vicencio G.

Consejero, Sr. Ricardo Valenzuela B.



DESARROLLO DE LA SESIÓN

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

El Presidente Sr. Gustavo Basso inicia la sesión recordando a los presentes que la sesión en curso es la última del periodo 2022-2025.

Al mismo tiempo, el Sr. Basso señala que iniciará la sesión con unas palabras de cierre del periodo, teniendo también en consideración que eso significará en lo personal hacer una reflexión sobre los seis años que él ha ejercido como Presidente del Cosoc de CAPREDENA.

El Presidente inicia su discurso de cierre de periodo¹.

"Señor Vicepresidente de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, Andrés Culagovski Rubio; distinguidas autoridades de la Caja y estimados señores consejeros:

Uno de los grandes desafíos. Que ha debido enfrentar la democracia contemporánea es cómo hacer participar a los ciudadanos en el conocimiento y en la marcha de las instituciones del Estado y que esta participación no se agote en la mera formalidad de la elección de sus representantes o en la vía del escrutinio a través del voto.

Nuestro país no estuvo ajeno a este desafío y por medio de la Ley N° 20.500 de febrero de 2011, sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública; estableció diversas formas de participación. Entre ellas, la creación de Consejos de la Sociedad Civil como órganos consultivos en los distintos niveles de la administración pública, permitiendo a las organizaciones sociales incidir en las decisiones del gobierno.

Dando cumplimiento a esta normativa legal, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional el año 2019, constituyó su primer Cosoc, que tuvo en fecha 22 de agosto, el inicio de sus sesiones, siendo ellas reguladas en específico por su reglamento del mismo año.

¹ El discurso del Sr. Gustavo Basso ha sido transcrito de forma íntegra de acuerdo con lo pronunciado en la sesión.

No me parece aventurado expresar que, salvo excepciones, la mayoría de los consejeros nos introdujimos en una realidad que solo conocíamos tangencialmente y que, al menos a quien habla, les señalo que ese precario conocimiento era el mismo en el universo de los pensionados y montepiadas.

Quisiera destacar que desde sus inicios nuestro Coso Se auto impuso la misión de ser un elemento coadyuvante de los objetivos de la Caja y de las legítimas dudas o alquilaciones de sus representados, en especial de aquellos en condiciones más desfavorables.

Sobre este punto, es importante señalar que, empleando un término naval, la Caja es como el buque madre, en el cual los miembros de las Fuerzas Armadas que pasan retiro con más de 20 años de Servicio terminan sus días e, incluso, este buque madre, continuará cobijando a sus asignatarios de montepío.

A partir de las diversas sesiones realizadas, el Cosoc tempranamente advirtió la existencia de características y situaciones que marcaban la gestión de la Caja:

- 1. Ella constituye el último eslabón de los procesos en que el personal de las Fuerzas Armadas se desvincula de estas e inicia su vida pasiva.*
- 2. Desconocimiento por parte del personal en servicio activo de los trámites e instancias que regulan su pase a retiro. Ello, en muchas ocasiones, dan resultado a críticas a la Caja sin fundamentos, por ser ella la cara más visible del proceso.*
- 3. El importante rol que juegan las asistentes sociales desplegadas en regiones y la imperiosa necesidad de mantener al día el catastro de clubes y organizaciones del personal en retiro, a fin de que puedan servir de puente y apoyo a su labor; particularmente en la identificación de pensionados y montepiadas con problemas socioeconómicos.*
- 4. La existencia de un importante número de pensionados que se encuentran bajo la línea de la pensión básica social.*
- 5. La lamentable e injustificable discriminación que el gobierno efectúa con los pensionados y montepiadas al excluirlos expresamente de beneficios que se entregan al resto de la sociedad.*

6. La percepción de que la Caja era reactiva respecto a la entrega de beneficios sociales, lo que satisfacía, en muchos casos, solicitudes de pensionados y montepiadas con conocimiento de los trámites para ello.

Este fue el punto de inflexión para que el Consejo ideara un plan de acción que, en su esencia, permitiese que la Caja pasara de la reactividad, a la proactividad.

Nace a partir de esta constitución el Plan Fraternidad que fue aprobado por el Consejo y presentado al Vicepresidente de la época con fecha 8 de junio de 2021, dándole este su aprobación.

Para este efecto se seleccionó un número de 250 pensionados bajo la línea de la pobreza y de la pensión básica solidaria. Su materialización se inició mediante la entrega de un bono de ayuda para estos pensionados en medio de la pandemia.

En estrecha relación con esta iniciativa, la Caja lanzó el programa "CAPREDENA más cerca de ti" para acercar sus servicios y beneficios a los beneficiarios, a través de diversos canales y acciones.

Al respecto quisiera solicitar al Sr. Vicepresidente que el espíritu de ayuda hacia los más desfavorecidos, que es la esencia del Plan, se mantenga en acciones concretas lo que ciertamente será reconocido y agradecido por quienes sientan el apoyo de la Caja.

Sobre el particular, y reconociendo que es un tema controvertido, nuestro Consejo intentó -por la vía de la acción de la Caja- dar alguna solución a los procedimientos de atención de salud de urgencias para los miembros de las Fuerzas Armadas privados de libertad por causa de derechos humanos, los que por razones ya conocidas perdían sus horas en los hospitales. Ello lamentablemente no prospero, sin embargo, no perdemos la esperanza de encontrar una solución.

Para los integrantes del Consejo ha sido grato constatar que el Vicepresidente Ejecutivo y funcionarios específicos de la Caja han estado recorriendo diferentes guarniciones del país, teniendo reuniones con personas del mundo en retiro, exponiendo y escuchando. No tenemos duda que tales actividades son de mucho beneficio y son ampliamente reconocidas.

Quisiera destacar la eficiencia y profesionalismo que en estos 6 años han demostrado los diferentes profesionales de la Caja a los que les ha correspondido interactuar con el Consejo. Especial mención para el actual secretario ejecutivo del consejo Sr. Gabriel Foncea Puelle, quien nos acompaña desde marzo del 2021 y que además de transcribir ordenadamente el contenido de las sesiones, en no pocas oportunidades ha intervenido para aclaraciones y sugerencias oportunas.

Imagino que para una entidad con más de 100 años de existencia ciertamente no le es cómodo, por decirlo de alguna manera, tener que mensualmente estar exponiendo acerca de materias que para ellos son ordinarias o de conocimiento obvio, pero para quienes representamos -casi 105.000 beneficiarios- son de especial importancia.

Aprovecho esta oportunidad para agradecer la inteligencia y desinteresada acción desarrollada por mis apreciados colegas consejeros, quienes en todo este tiempo han contribuido un invaluable apoyo a la gestión de quien habla. Una especial mención para mi infatigable y dinámico vicepresidente, quien no pocas veces nos sorprende con sus punzantes, pero bien intencionadas intervenciones, siempre en la búsqueda de coyunturas favorables para nuestros pensionados.

No podría en esta ocasión dejar de hacer un recuerdo agradecido de aquellos consejeros que fueron parte de este grupo y ya no están, especialmente a aquellos que dejaron este mundo como don Carlos Traub y don Jaime Bravo. Que en paz descansen.

Desconozco cuáles son las organizaciones que se están presentando para conformar el próximo Consejo, ni tampoco a quienes serán sus representantes. Si alguno de los actuales consejeros va a la reelección le deseo el mayor de los éxitos junto a quienes los acompañen y que ojalá mantengan activo el espíritu del Plan Fraternidad en beneficio de nuestros pensionados y montepiadas.

Vivimos en nuestro país situaciones complejas en lo político, social y económico; a las que no está ajeno el mundo militar en servicio activo ni en retiro, y que quíerese o no, inciden en los propósitos y la acción de la Caja, para lo cual es esperable una óptima relación de esta con el Cosoc y, así, actuar de consuno en toda circunstancia.



Terminó mis palabras recordando que no existe obra humana que sea perfecta y, sin duda, en el tiempo transcurrido desde el año 2019 hubiésemos querido alcanzar muchos más objetivos, sin embargo, estoy cierto, ello constituirá un tremendo desafío y oportunidad para el próximo Consejo de la Sociedad Civil que entrará en funciones, al que desde ya le deseo el mayor de los éxitos.

Agradezco nuevamente la grata oportunidad que he tenido de trabajar y conocer a personas de excelencia, a quienes recordaré con especial afecto.

Muchas gracias.”

Finaliza el discurso de cierre de periodo del Presidente del Consejo de la Sociedad Civil periodo 2022-2025, Sr. Gustavo Basso Cancino.

El Vicepresidente Ejecutivo de CAPREDENA, Sr. Andrés Culagovski inicia su intervención².

"Es un honor recibir al Consejo de la Sociedad Civil en el Salón de Consejo de la Casa Matriz de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional. Un salón que tiene mucha historia y, como se hacía mención, en una institución que está pronto a cumplir 110 años.

Cabe mencionar que este Consejo ha sido una parte importante de la historia reciente de la institución y, a través de la persona de don Gustavo Basso - Brigadier en retiro del Ejército de Chile- queremos agradecer por estos 6 años en que usted ha sido el primer y único Presidente de esta instancia.

La Presidencia que le ha tocado ejercer ha atravesado por momentos duros y, por cierto, ello tuvo como resultada que el Consejo pensara en una idea como el Plan Fraternidad, buscando ayudar a los pensionados y montepiadas más necesitados, siendo ellos muchas veces olvidados, puesto que generalmente trasciende que CAPREDENA se tiene pensiones millonarias, pero ello no refleja fielmente a todas las personas que están bajo la línea de la PGU y que también debemos ayudar e integrar dentro de esta familia.

² El discurso del Vicepresidente Ejecutivo, Sr. Andrés Culagovski, ha sido transcrito de forma íntegra de acuerdo con lo pronunciado en la sesión.





Dentro de su presidencia también nos tocó atravesar la pandemia, siendo este un periodo de alta incertidumbre para muchas personas, no pudiendo tener contacto, teniendo la gente que estar muy aislada.

En ese periodo ustedes fueron muy importantes, la labor que hizo el Consejo de mantenerse activo y generar propuestas bien concretas de cómo poder llegar a ayudar a esas personas, créannos que esa es una labor muy reconocida.

En lo personal, me tocó asumir desde fines de febrero del 2023 la Vicepresidencia Ejecutiva de la Caja y, desde ese contexto, también me ha tocado ver las propuestas que han hecho ustedes y la retroalimentación que han tenido las propuestas vuestras.

Como usted decía, hemos tenido planes de acercamiento a los pensionados, los cuales han sido muy importante y estos han sido puesto en conocimiento del Consejo para que hiciese sus aportes. Así, gracias a esta gestión conjunta que hemos tenido es que el plan ha ido prosperando, ha ido expandiéndose y va a ser parte del legado de todos quienes estamos acá; para que efectivamente los 104.000 beneficiarios de la Caja sientan, como hacía mención don Gustavo, que CAPREDENA es su buque madre.

Esto también es fundamental, toda vez que el personal del servicio activo está muy cobijado por sus instituciones. Son personas que tienen una interacción completa en la mayoría de los ámbitos de su vida. Por consiguiente, pasar a una circunstancia de retiro provoca que muchas veces se rompan vínculos y no siguen el mismo contacto permanente.

Una de las funciones que ustedes representan muy bien en las asociaciones que representan es precisamente la de mantener dichos vínculos. Eso también es lo que hemos estado tratando de hacer desde la Caja.

Es bajo ese contexto que hora estamos haciendo llamadas proactivas, para que la gente que se va a acoger a retiro este informada, pues es necesario que conozcan sus beneficios y sepa los tiempos de espera que le correspondan.

Estas acciones implementadas han sido gran parte de la retroalimentación que hemos tenido con ustedes. De entender dónde aprieta el zapato y cuáles son los puntos que debemos fortalecer.

Es por ello por lo que queremos agradecer a todo el consejo y, a través de don Gustavo, hacer extensivo ese reconocimiento por la labor que han efectuado y el amor y compromisos con la Institución, con los 104.000 pensionados y montepiadas; y por sus compañeros de armas.

Esto mismo nosotros tratamos de reflejarlo en todas nuestras acciones, tratamos de ser dignos de la confianza de dirigir a esta institución centenaria, y sabemos que, con personas como ustedes, como don Gustavo, vamos a seguir avanzando.

En lo particular, quiero agradecer a don Gustavo estos seis años a la cabeza del Consejo de la Sociedad Civil de CAPREDENA que fueron de gran dedicación"

El Vicepresidente Ejecutivo le entrega un reconocimiento al Sr. Gustavo Basso por sus seis años como Presidente del Cosoc.

Se toma la fotografía oficial del Vicepresidente Ejecutivo con el Sr. Gustavo Basso.

Se retira a las 11.35 hrs el Vicepresidente Ejecutivo, quedando en su representación el Gerente General, Sr. José Valenzuela.

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

La tabla de la sesión es la siguiente:

1. Palabras de cierre del Presidente del Consejo de la Sociedad Civil.
2. Palabras del Vicepresidente Ejecutivo de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, Sr. Andrés Culagovski.
3. Votación Acta N° 18.
4. Estado de avance Plan de Trabajo Informe Final Contraloría:
 - Visación medios de verificación enviados a junio.
 - Situación Plataforma de trabajo donde se rinden informes a Contraloría.
 - Estado de avance de pago de deudas Centros de Salud proyectado a 1er semestre 2026.
5. Situación del nuevo contrato de Contact Center.
6. Estado de tramitación Reglamento de Préstamos.
7. Respuesta a la Caja desde el Ministerio Economía respecto de organización sin directiva vigente.



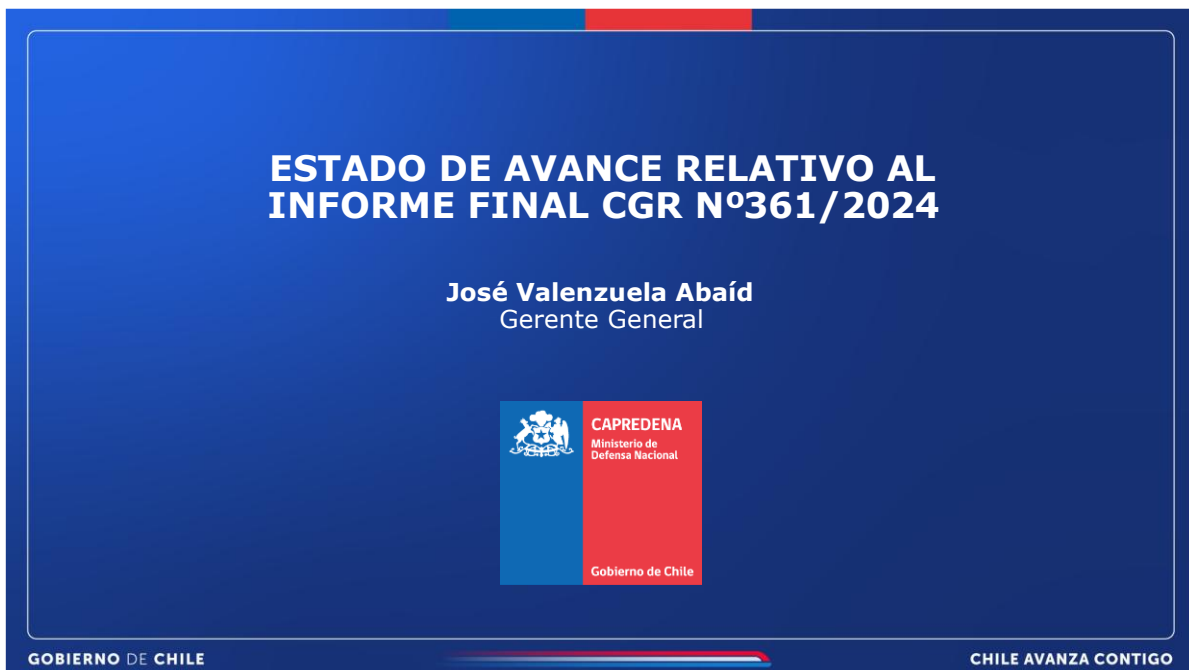
8. Resolución respecto de los mails masivos enviados por CAPREDENA a sus beneficiarios y que no llegan a los Consejeros.
9. Situación de contacto de CAPREDENA con los círculos y organizaciones de personal en retiro.
10. Varios.

Se somete a votación del Acta N° 18.

Se aprueba de forma unánime por los presentes.

Se pasa al siguiente punto en tabla relativo estado de avance del plan de trabajo surgido del informe de la Contraloría General de la República.

El punto estará a cargo del Sr. Gerente General.

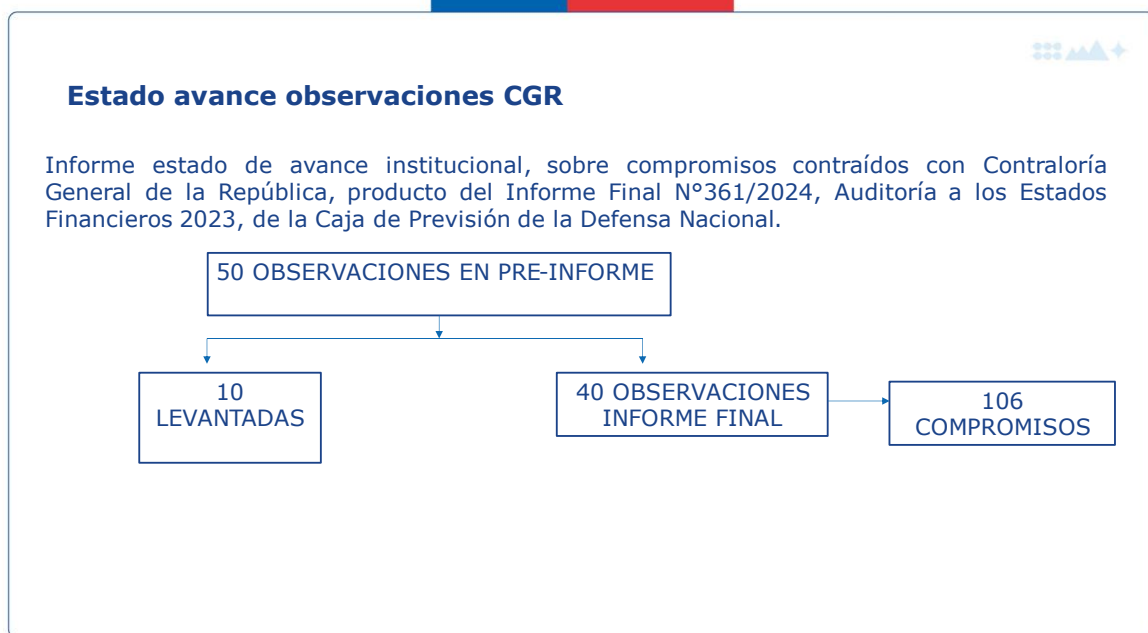


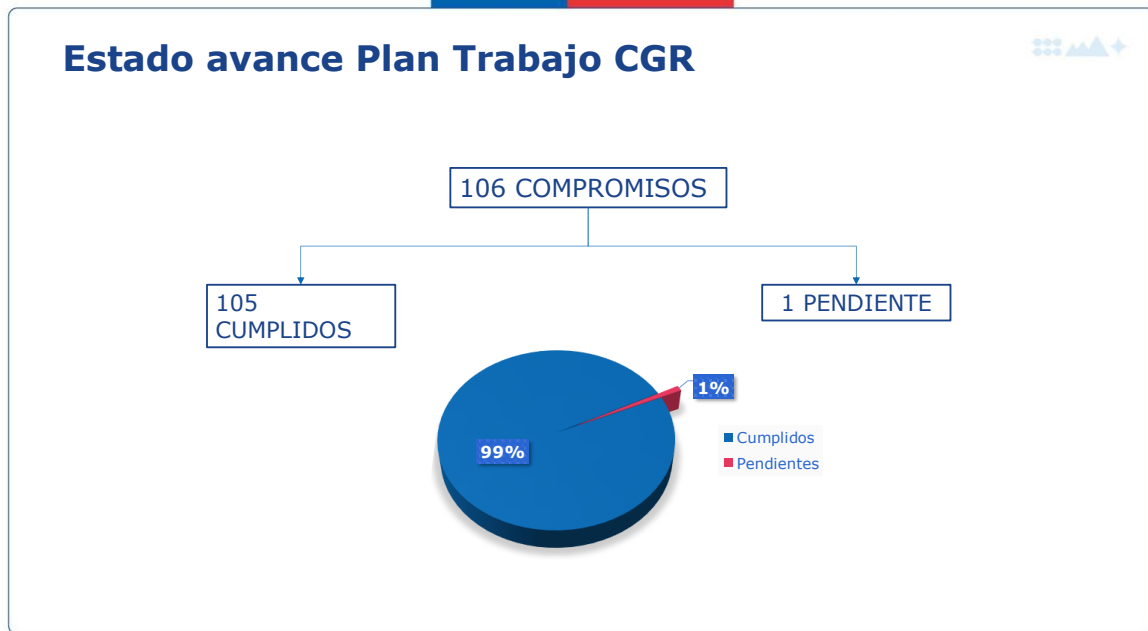
El Gerente inicia su intervención señalando que siempre las auditorías de Contraloría son una oportunidad de mejora, pues, mientras no haya robos y faltas a la probidad, sino que lo que se encuentre sean desórdenes, siempre se puede mejorar.

Así, comenta que lo único desafortunado de esta auditoría fue el título con el que comenzó a circular en la prensa, ya que no tenía real correlación con el contenido de los informes que implicaba la misma.

En ese contexto, como se ha mencionado en ocasiones anteriores, es que la Institución puso manos a la obra, para responder a una auditoría que abarcaba 30 años de vida la Caja.

El Gerente menciona que cabe recordar que el pre-informe contaba 50 observaciones, de las cuales se levantaron inmediatamente 10 de ellas y quedaron 40 observaciones en el informe final que se dio a conocer públicamente. Así, esas 40 observaciones se tradujeron en 106 compromisos que la Caja debía ir cumpliendo a través del plan de trabajo por el cual se ha consultado en esta sesión.





El Presidente le consulta al Gerente si la Contraloría se pronuncia al momento en que la Institución da respuesta a los compromisos y, en caso de ser así, cómo es el mecanismo para que los vise.

El Gerente responde que la lógica de la reunión bilateral que se sostuvo para generar el plan de trabajo es, precisamente, coordinar y concordar con la Contraloría la forma en que se rendirán las acciones que subsanan las observaciones y, además, el contenido mismo de las acciones. En consecuencia, señala que eso se conversa de forma previa.

Sumado a lo anterior, cabe destacar que todos los informes tienen relacionados medios de verificación específicos que dan cuenta del cumplimiento.

Gestiones Realizadas



1. Producto del cumplimiento de uno de los compromisos contraídos por la Institución, en respuesta a Informe N°361, se ha constituido una Mesa Técnica, con la División de Contabilidad y Finanzas Públicas, efectuando a la fecha, dos reuniones en donde se han revisado aspectos normativos, estableciendo directrices o solicitudes de gestión, de las cuales se destacan:
 - a) Reiterar solicitud de castigo de deuda declarada incobrable, equivalente al 31% de los montos observados sobre la materia.
 - b) Oficio a la DIPRES, para que habilite el Subtítulo presupuestario 26, como excedible para CAPREDENA, objeto de registrar gastos que no cuentan con Presupuesto Ley, como por ejemplo, indemnizaciones por años de servicio y sentencias ejecutoriadas.
 - c) Oficio a la Contraloría General de la República (CGR), para que autorice el registro de operaciones que, por su naturaleza, corresponde se mantengan en cuentas de Anticipos, o bien, defina un mecanismo diferente para el registro de esas operaciones.
2. Se ha efectuado el rediseño de diversos procesos institucionales, de manera de mejorar la coordinación entre las áreas, a fin de efectuar los registros que sustentan las operaciones de manera más oportuna.
3. Se encuentran en curso dos procesos disciplinarios internos, en materias de licencias médicas y deudas de antigua data sin respaldos de gestión.

Respecto al castigo de deuda declarado incobrable, el Gerente señala que solo en la actual administración de CAPREDENA se han remitido 10 oficios a la Subsecretaría de Previsión Social, haciendo dicha solicitud.

Ahora bien, respecto a la habilitación del subtítulo presupuestario 26 como "excedible", esto significa que, por ejemplo, cuando se pagaba la indemnización por años de servicio a algún funcionario que se iba o se le echaba, había que pagarles a las personas adscritas al código de trabajo. Cabe recordar que la Caja, dado que cuenta con los Centros de Salud, cuentan con alrededor de 728 funcionarios en esta categoría.

Ciertamente la indemnización no se tiene calculada con anticipación, sino que surge del caso a caso. Tal observación era equivalente en caso de tener que pagar un juicio que la Caja perdiese. Así, la observación de la Contraloría fue justamente que se le pidiese a la DIPRES que esos pagos pudiesen registrarse en el subtítulo 26, a fin de hacer el registro contable más transparente.

Sumado a lo anterior, se efectuó un rediseño de diversos procesos institucionales, destinados a mejorar la coordinación interna y, así, poder subsanar un funcionamiento estanco que existía entre algunas áreas.

El Presidente consulta si CAPREDENA sabe quiénes son los funcionarios que están bajo los procesos disciplinarios instruidos por la Contraloría.

El Gerente General responde que CAPREDENA efectivamente tiene conocimiento, sin embargo, no puede intervenir, ya que los procesos los lleva la Contraloría.

El consejero Sr. Fernando Palma consulta si CAPREDENA inició algún proceso disciplinario o similar.

El Gerente General responde que la Caja había instruido las investigaciones sumarias antes de que la Contraloría emanara el informe final, puesto que eran situaciones que ya se habían detectado.

El Presidente consulta si los involucrados saben que están en envueltos en estos procesos.

El Gerente General responde que cuando se inicia una investigación sumaria o un sumario debe necesariamente notificarse a los involucrados mediante oficio.

Estado de cumplimiento observaciones críticas

➤ Cuentas de Anticipo

1. Según los análisis realizados por CAPREDENA, existen operaciones registradas que, conforme a su naturaleza corresponden se mantengan en cuentas de anticipo, en específico, Anticipos de Pensión, Pago de Pensiones, Sentencias Ejecutoriadas e Indemnizaciones por Años de Servicio. Lo anterior, fueron temas tratados en Mesas Técnicas con CGR, originando requerimientos y consultas de las cuales nos encontramos a la espera de pronunciamientos. (DIPRES-CGR).
2. Para las partidas que no cuentan con Presupuesto Ley, durante el año 2025, se realizan solicitudes presupuestarias trimestrales, con el objetivo de mejorar la oportunidad en el descargo de la cuenta y el reconocimiento del gasto presupuestario.
3. Producto del cumplimiento de compromisos con CGR, se establecieron las definiciones de las operaciones financiero contables que, requirieron un cambio en los procedimientos internos, permitiendo a partir del segundo trimestre 2025, la no utilización de las cuentas de anticipo.
4. Al mes de junio 2025, el **99,22%** de las partidas observadas en cuentas de anticipo, se encuentran traspasadas a las cuentas presupuestarias correspondientes. El saldo pendiente, corresponde principalmente, a falta de asignación de presupuesto por parte de DIPRES.

El Gerente General comenta respecto de las partidas que no cuenta con Presupuesto Ley, como es el caso del pago de los desahucios, deben realizarse solicitudes

presupuestarias extraordinarias de forma trimestral, a fin de mejorar la oportunidad en el descargo de la cuenta y el reconocimiento del gasto.

Al mes de junio del 2025, el 99,22% de las partidas observadas en cuentas de anticipo se encuentran traspasadas en las cuentas presupuestarias correspondientes. El saldo pendiente, correspondiente principalmente a la falta de asignación de presupuesto por parte de la DIPRES.

Estado de cumplimiento observaciones críticas

> 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 concluirá en el año 2026.
2. A junio de 2025 los Centros de Salud, ya han reintegrado a CAPREDENA el **61%** de los montos observados por Contraloría.
3. Dando cumplimiento a uno de los compromisos contraídos 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.

> Registro de Imposiciones pendientes de regularización

1. A la fecha, se encuentra regularizado el **91%** de los montos observados en materia de imposiciones.
2. El 9% del saldo restante sobre la materia, se encuentra en análisis y regularización.

El consejero Sr. Palma hace uso de la palabra para consultar si el pago de IVA en el Centro de Salud, particularmente el formulario del Servicio de Impuestos Internos lleva consigo el registro de la retención de los honorarios. Es decir, si estos son pagados centralizadamente por CAPREDENA o los pagan los Centros de Salud.

El Gerente General responde que todos los pagos son centralizados.

El consejero Sr. Palma señala que, si se tiene la observación de los IVA, debería tenerse también la observación respecto de la retención de los honorarios.

El Gerente General señala que es importante señalar, tal como ha sido mencionado en otras sesiones, que toda esta masa de duda que tienen los Centros de Salud con CAPREDENA se originó cuando estos estaban prácticamente quebrados. Entonces,



todas las retenciones de los IVA y las retenciones sobre servicios afectos se seguían pagando porque CAPREDENA tiene un solo RUT.

El consejero Sr. Palma replantea la consulta señalando que para que se pague esa cantidad de dinero en IVA eso se da porque se atienden privados, así, consulta si eso vale la pena.

El Gerente General responde de manera afirmativa. Agrega que los servicios que hoy se están prestando y que tienen con buena salud financiera a los centros son los que no están exentos de pago de IVA.

Recuerda se generó una deuda de alrededor de 5.000 millones durante un periodo, pero no es que los IVA no estuvieran pagados, sino que los estaba pagando CAPREDENA previsión, generándose la deuda de los Centros de Salud a CAPREDENA previsión. A esta masa de deuda se le hizo un plan de pago y eso está avanzando según lo planificado e, inclusive, en mejores plazos.

El Presidente considera que es muy alambicado el sistema, consultando porque no se genera un nuevo RUT para los Centros de Salud.

El Gerente General responde que la ley que creó la Caja también creó los Centros de Salud y, por consiguiente, para poder otorgarle un RUT a los Centros de Salud habría que cambiar la ley que crea la Institución.

Agrega que se ha intentado hacer los esfuerzos porque dichas materias pasen en una ley miscelánea, pero no han fructificado los esfuerzos y, ciertamente, hacer una ley exclusiva para esa temática es aún más complejo que vía miscelánea.



Estado de cumplimiento observaciones críticas



➤ Licencias Médicas Pendientes de Cobro y Recuperación

1. El **70%** de las licencias médicas pendientes de recuperar se encuentran cobradas y no pagadas. (84% corresponde a licencias médicas FONASA y el 16% a ISAPRES o Mutual).
2. El 16% del monto observado ha sido recuperado y/o regularizado contablemente.
3. El 12% del monto observado se encuentra siendo materia de investigación sumaria, producto de la identificación de licencias médicas sin antecedentes de gestión de cobro o reiteración.
4. El 2% del monto observado se encuentra en análisis.
5. Se reiteran gestiones de cobranza con FONASA, ISAPRES y Mutual.
6. Se remitió Oficio a la Superintendencia de Pensiones solicitando intermediación ante FONASA e ISAPRES.

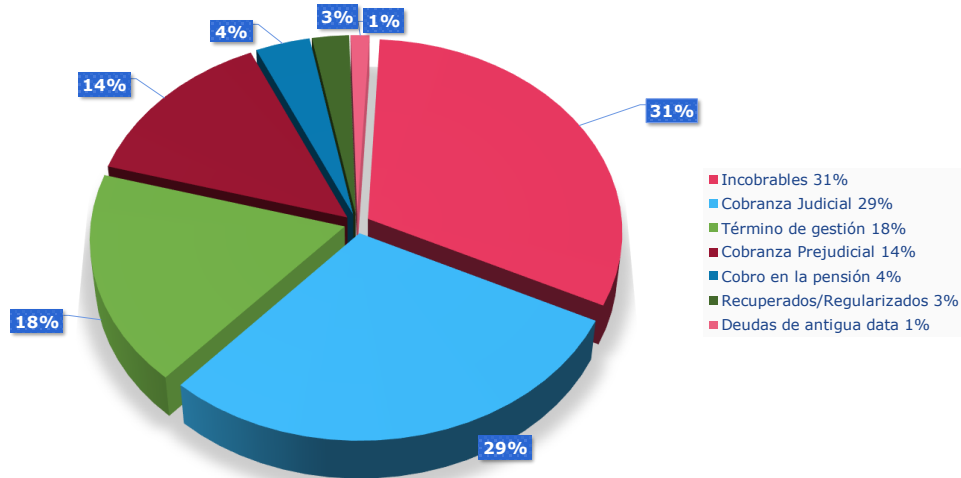
El Gerente General agrega que hay una parte importante del monto de recuperación de licencias médicas que aún están pendientes de que FONASA las reintegre, pero no es que no se hayan efectuado las gestiones.

El consejero Sr. Palma consulta si no es posible, dado las prestaciones que la red de salud de CAPREDENA aporta a FONASA, poder tomar conversaciones por esa vía para solicitar que reintegre los montos por licencia.

El Gerente General responde que ello se ha hecho, pero que FONASA trata dichas temáticas por vías separadas, pero que lógicamente se ha intentado.

Estado de cumplimiento observaciones críticas

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



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 incoaría 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.
- Luego de la depuración y análisis de los registros de licencias médicas pendientes de recuperación, se ha solicitado una investigación sumaria producto de la identificación de licencias médicas sin antecedentes de gestión de cobro o reiteración.

El Gerente General finaliza su exposición y señala estar muy conforme y orgulloso del trabajo efectuado por los equipos de la Institución, ya que el periodo de tiempo que



abarcó la auditoría significó un trabajo profundo y extenso, pero que era también una oportunidad de revisar procesos y ordenar cuestiones que no necesariamente estaban del todo afinadas. Agrega que también sirvió al nuevo equipo directivo para conocer en profundidad detalles específicos del quehacer de la Caja y para modernizar procesos.

El consejero Sr. Slater agradece la presentación del Gerente General y señala que le parece lamentable que estas auditorías se levanten en prensa con titulares bastante poco afortunados y, sin embargo, cuando los procesos son solucionados y las observaciones son respondidas no exista un actuar equivalente.

El Consejo secunda las palabras del consejero Sr. Slater.

El consejero Sr. Pinilla levanta una moción a fin de que pueda solicitársele a CAPREDENA que difunda información sobre el Cosoc de la Institución cuando vaya a hacer sus actividades presenciales a regiones o con los círculos y organizaciones de personal en retiro.

Estima que ello sería una gran oportunidad para que estos grupos conocieran mejor la labor que realiza el Cosoc y pudieran tener mayores instancias de interacción con las personas, sabiendo que son ellos quienes los representan ante el Servicio. Agrega que esto mismo serviría para ayudar a CAPREDENA en situaciones como la antes expuesta por el Gerente General.

Se pasa al siguiente punto de la tabla relativo a la situación del contrato del contact center, el cual estará a cargo de la Sra. Mariel Zamorano.

La Sra. Zamorano inicia su intervención señalando que ella no pudo estar presente en la última sesión del Consejo, toda vez que se encontraba con el Vicepresidente Ejecutivo y la Jefatura de la División de Operaciones en la ciudad de Iquique.

Comenta que en dicha oportunidad sostuvieron dos reuniones importantes. Una es por los círculos de la zona, donde se les expuso el nuevo modelo de atención personalizada y se recibieron observaciones incorporar para poder escalarlo.

La segunda reunión se sostuvo con las montepiadas, teniendo la oportunidad de poder comprobar que en una importante cantidad de casos Ellas desconocían el sistema de salud al cual pertenecían.





En base a esto último es que, dado las mejoras que implicó el nuevo contrato de contact center, es que se va a implementar una mejora al set de consultas automatizadas, existiendo actualmente 2 opciones automatizadas y, por tanto, se agregaría al menos una tercera.

El Presidente consulta si existe la posibilidad de contar con un chat automatizado como el que existe en el sitio web del Hospital Militar.

La Sra. Zamorano responde que eso se está analizando para un futuro, pero que no está contemplado en el servicio que ahora se contrató. Lo que sí está incluido es la consulta automatizada y la implementación de un SMS dinámico para remitir información.

Otra de las mejores incluidas en este nuevo servicio tiene relación con las confirmaciones de horas médicas y dentales, que no se tenía disponible y ahora se hará mediante correo electrónico. Actualmente solo se tenía por grabadora automatizada.

La Sra. Zamorano finaliza su intervención señalando que estos servicios se encuentran en proceso de implementación.

El consejero Sr. Pinilla hace uso de la palabra para consultar si CAPREDENA tiene información de cuántos pensionados han sido atendidos por ley de urgencias.

Se le responde al consejero Sr. Pinilla que CAPREDENA no cuenta con dicha información en la actualidad.

El consejero Sr. Pinilla comenta que actualmente se está trabajando en un protocolo entre el Ministerio de Salud y el Colegio Médico para que se norme las situaciones en que la derivación por ley de urgencias debe operar y, así, no quede exclusivamente al arbitrio del médico tratante o que recibe a las personas en la urgencia del establecimiento de salud.

El consejero Sr. Pinilla agrega que le dará a conocer la información al Consejo a medida que cuenta con ella.

Se pasa al siguiente punto de la tabla relativo al estado de tramitación del nuevo reglamento de préstamos y la respuesta a CAPREDENA desde el Ministerio Economía respecto de organización sin directiva vigente.



**ESTADO DE TRAMITACIÓN REGLAMENTO DE
PRÉSTAMOS.
RESPUESTA A CPDN DESDE EL MINISTERIO ECONOMÍA
RESPECTO DE ASOCIACIÓN GREMIAL (AGNP)**

Cristián Wilton Maluje
Jefatura División Operaciones



GOBIERNO DE CHILE

CHILE AVANZA CONTIGO

El Sr. Wilton señala que el nuevo reglamento fue devuelto con observaciones por parte de la Contraloría durante el primer semestre del año y, por ende, se está en una etapa en que las observaciones deben ser subsanadas.

Las observaciones a subsanar son las siguientes:

Nuevo Reglamento de Préstamos → Observaciones CGR

- 1) Criterios de selección
- 2) Variables de desempate
- 3) Procedimiento de entrega de préstamos
- 4) Procedimiento de selección de postulantes préstamos Art. 5º
- 5) Aplicación período de carencia
- 6) Condiciones de otorgamiento (montos máximos de préstamos)



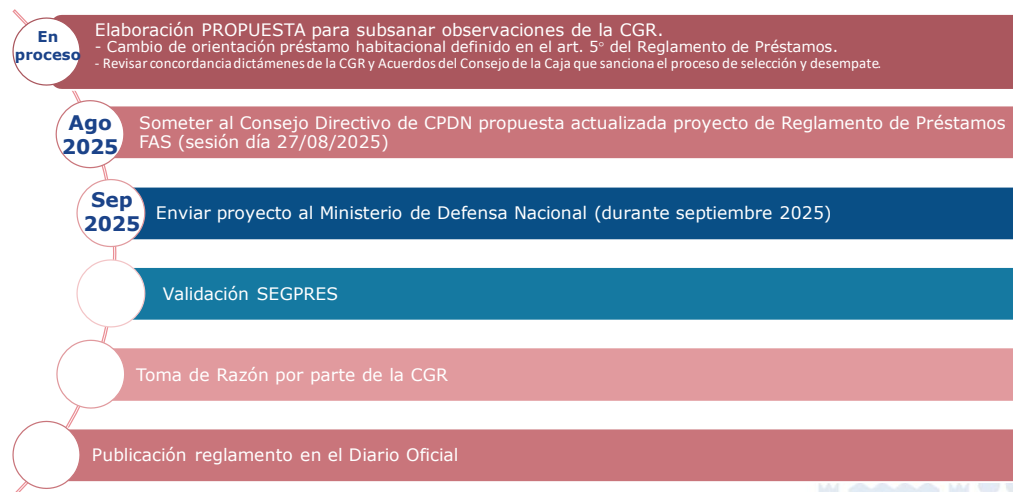
El Sr. Wilton que se solicitó también aclarar algunas reglas de asignación de los préstamos habitacionales sujetos a las disposiciones del Artículo 5 del reglamento.

El Sr. Wilton agrega que las observaciones efectuadas por la contraloría son del marco conceptual del reglamento de préstamos, que data del año 2009, cuestión que implica que, lamentablemente, que los nuevos beneficios que se buscaba aprobar ni siquiera se han revisado aún.

La cronología esperada y por la cual puede responder CAPREDENA es la siguiente:

Nuevo Reglamento de Préstamos

→ Situación actual y próximos pasos



Las revisiones ya efectuadas se van a presentar al Consejo Directivo durante el mes de agosto, para posteriormente enviarlo a la SS.FF.AA. a fin de que su División Jurídica valide la propuesta. Posteriormente se remite a SEGPRES para que también valide y pase a firma del Presidente de la República. Finalmente pasa a la Contraloría, a toma de razón, y de ahí recién podríamos tener publicación en diario oficial.

El Sr. Wilton señala que, lamentablemente saliendo el documento desde CAPREDENA, no puede dar plazos, ya que no están en manos de la Institución.

El Sr. Wilton menciona que lo otro que me quedaba en la tabla era la situación de la Asociación Gremial AGNP, siendo la situación la siguiente:

REVISIÓN DE VIGENCIA DE ACREDITACIÓN

ASOCIACIÓN GREMIAL NACIONAL DE PENSIONADOS DE LAS FEAA., CARABINEROS DE CHILE Y MONTEPIADOS (AGNP)

CRONOLOGÍA GESTIONES REALIZADAS:

- ❖ **04/07/2025:** CAPREDENA solicita a AGNP remitir certificación de la vigencia del directorio con el objetivo de continuar dando curso a las gestiones mensuales de descuento a los pensionados por concepto de cuota social.
- ❖ **11/07/2025:** AGNP da respuesta a CAPREDENA informando gestiones realizadas ante la División de Asociatividad (DAES) del Ministerio de Economía, señalando no tener respuesta hasta esa fecha, solicita mantener los descuentos e informa que está a la espera de una reunión con el citado ministerio.
- ❖ **29/07/2025:** AGNP reitera a CAPREDENA solicitud de mantener los descuentos para el mes de agosto de 2025, comprometiéndose a efectuar las gestiones ante el DAES que permitan contar a la brevedad con el certificado del directorio vigente. Señalan haber solicitado al DAES adelantar audiencia y emisión de certificado requerido por la Caja.
- ❖ **30/07/2025:** CAPREDENA da respuesta a oficio de la AGNP de fecha 11/07/2025, informando que dado a que su actual directorio expiró sus funciones el día 30/04/2023, según consta en certificado emanado por el DAES, se hace imposible continuar con los descuentos por cuotas sociales. No obstante, se informa plazo del 7 de agosto de 2025 para presentar certificado actualizado, fecha límite para incluir los descuentos en el proceso de pago de pensiones del mes de agosto.
- ❖ **07/08/2025:** AGNP remite a la CAPREDENA certificado de registro del directorio vigente emitido por el DAES del Ministerio de Economía, y solicita dar curso a los descuentos por concepto de cuota social.
- ❖ **08/08/2025:** Departamento de Pensiones da curso a los descuentos solicitados por AGNP para el proceso del mes de agosto.



El Sr. Wilton comenta que les habían dicho con fecha 30 de julio que el plazo máximo para remitir la documentación era el 7 de agosto, para así poder cursar el descuento a sus siete mil asociados, lo que implica una cifra cercana a los catorce millones de pesos. En caso de no existir la certificación se les informe que serían suspendidos hasta nuevo aviso.

El Sr. Wilton agrega que el mismo 7 de agosto llegó la documentación y esta fue debidamente validada con el Ministerio de Economía.





CERTIFICADO

Folio CERT202516198
06-08-2025

La División de Asociatividad y Cooperativas de la Subsecretaría de Economía y Empresa de Menor tamaño certifica que, la entidad denominada ASOCIACION GREMIAL NACIONAL DE PENSIONADOS DE LAS FF.AA., CARABINEROS DE CHILE EN (R) Y MONTEPIOS - A.G.N. DE PENSIONADOS FF.AA. CARABINEROS DE CHILE Y MONTEPIADOS, se encuentra inscrita en el Registro de Asociaciones Gremiales con el Número 4141 y que su personalidad jurídica se encuentra vigente.

El último Directorio informado por la entidad es:

Cargo	Nombre	Vigencia Desde	Vigencia Hasta
Presidente	CESAR CERECEDA SERON	11-12-2024	30-06-2028
VicePresidente	HECTOR URBINA FIGUEROA	11-12-2024	30-06-2028
Secretario	ALAN ESPINOZA CELIS	11-12-2024	30-06-2028
Tesorero	JUAN ROJAS ORDENES	11-12-2024	30-06-2028
Director	RICARDO ARCE PAREDES	11-12-2024	30-06-2028

Saluda atentamente a ustedes.

Juan Jose Montes Letelier
Jefe División de Asociatividad y Cooperativas
Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

El consejero Sr. Pinilla hace uso de la palabra para señalar que le parece lamentablemente esta situación, toda vez que hay incluso acciones penales iniciadas en contra de algunas de las personas implicadas.

El Sr. Wilton le comenta que, aun cuando ello pueda ser cierto, la personalidad jurídica sigue vigente y, por ende, CAPREDENA no tiene facultades para desafiliar a los asociados, puesto que ellos lo hicieron libremente.

Se pasa al siguiente punto de la tabla respecto a los mails masivos que remite la Institución y que no le estaban llegando a los consejeros.

El Secretario Ejecutivo responde que se revisaron las bases de datos y solo habían 4 de ustedes que no estaban en esta lista de distribución, siendo los Sres. Adolfo Sandoval, Moisés Pinilla, Héctor Vicencio y Enrique Slater. Ellos no estaban en la base de contactabilidad, pero fueron debidamente registrados,

La Sra. Zamorano complementa que ahora les debería llegar el newsletter mensual que se envía a los 75.000 correos electrónicos que se han ido depurando desde que se inició el proceso desde el 2023. Agrega que cuando se inició el proceso se comenzó



con 60.000 correos electrónicos que se fueron depurando y se ha podido llegar a la cifra antes señalada.

El consejero Sr. Contreras señala que había mencionado en la sesión anterior que no le estaban llegando los correos, sin embargo, reviso sus bandejas y se percató que le llegaban a la bandeja de SPAM, motivo por el cual aconseja a los demás consejeros revisar dicho espacio.

El consejero Sr. Pinilla consulta si se considera hacer alguna campaña de actualización de datos, pues también es importante conocer el punto de contacto que tienen los círculos de personal en retiro, a fin de que la información también les llegue a ellos.

La Sra. Zamorano recuerda que durante el periodo marzo-mayo del año en curso se efectuó una campaña de actualización de datos y se logró que 30.000 correos electrónicos fueran actualizados, cuestión que impactó directamente en que hoy la Institución cuenta con 75.000 correos actualizados en su totalidad.

El consejero Sr. Contreras consulta qué cantidad de personas está afiliado a los círculos de persona en retiro.

La Sra. Zamorano contesta que alrededor de 60.000 personas.

El consejero Sr. Contreras comenta que ese dato es importante, porque se ha tratado más de una vez el tema de la actualización de las bases de datos de los círculos, sin embargo, el porcentaje de gente que no está afiliada a ellos es importante. Hay gente que no participa prácticamente de ninguna instancia, por diversas razones, y eso sería importante de cotejar.

La Sra. Zamorano agrega que prácticamente el 100% de los pensionados y montepiadas tienen al menos una dirección de contacto. A partir de ahí las cifras van bajando, contando con 75.000 correos electrónicos y aproximadamente 65.000 números de teléfono.

Señala que a partir de esa base, CAPREDENA busca diversas estrategias para llegar a la mayor cantidad de pensionados posibles para entregarles información.

El consejero Sr. Contreras comenta que ellos es fundamentalmente importante para los casos legados a salud.





El consejero Sr. Fica consulta si todavía existe la posibilidad de atenderse en los centros de salud de CAPREDENA sin carta orden.

La Sra. Zamorano responde que CAPREDENA nunca ha establecido dicha restricción, sino que esas son restricciones de los sistemas ramales, los cuales por reciprocidad han pasado a ser de ambas partes. La única salvedad es que CAPREDENA solo extiende la cara de orden cuando la persona va a atenderse al crédito, a fin de tener control sobre el gasto en que va a incurrir el beneficiario.

El Gerente General hace uso de la palabra para señalar, respecto de la estrategia comunicacional, que la Caja apertura y retomo actividad en X, Facebook y en Instagram. Así, se dejó atrás ese principio que la Caja solo tenía Facebook porque era la única red social que utilizaban sus beneficiarios. En tal sentido, le solicita a los consejeros que puedan difundir esta información.

Además de aquello, les comenta que si el COSOC quisieran hacer alguna publicación en particular, deben remitirla a la Caja para poder hacer efectiva la publicación a través de nuestras redes sociales.

Se retira de la sesión el Gerente General a las 13.30 hrs.

Se pasa al último punto de la tabla referente a la relación de la Caja con los círculos y organizaciones de personal en retiro.

El Presidente señala que su principal preocupación en este punto era fundamentalmente por el nivel de actualización que se tenía sobre la composición de las directiva de los círculos y, además, si las organizaciones tenían sus certificados de vigencia al día.

Recuerda que a este respecto se informó que era la Secretaria General de la Institución quien tenía la labor de tener dichas bases de datos actualizadas. A su vez, menciona que el Consejo había solicitado que se dispusiera de un funcionario dedicado de forma exclusiva, por un periodo de un mes, a llamar a las organizaciones para poder cotejar datos e informar que ese sería el punto de contacto con la Caja.

El Secretario Ejecutivo del Consejo hace uso de la palabra para señalar que él tomó contacto con la Secretaría General de la Institución, quienes le informaron que se iniciaron las gestiones formales con el Registro Civil, a fin de hacer el intercambio de



información sobre la información necesaria para poblar las bases de datos de las organizaciones.

A pesar de lo anterior, esto padece de un problema como el que fue mencionado durante la presente sesión por la Sra. Zamorano, es decir, no se pueden actualizar bases de datos respecto de organizaciones o círculos que no se han inscrito ante la Caja, pero se buscará afinar cómo subsanar dicho punto específico.

Agrega que posteriormente a que se efectúen las gestiones con el Registro Civil e Identificación, se van a efectuar las necesarias con la División de Asociatividad del Ministerio de Economía, a fin de tener la información de las asociaciones gremiales que están ahí inscrita.

Finalmente, la División de Atención de Usuarios, va a disponer de una funcionaria durante el mes de septiembre para contactar directamente a los círculos y organizaciones. Al mismo tiempo, se va a llevar a cabo una campaña de mailing para actualización de datos, en los mismos términos que en el fondo se hacen las campañas de los beneficiarios.

El consejero Sr. Pinilla estima que pudiese ser plausible que todos los meses se envíe por parte de las organizaciones que solicitan descuentos sus correspondientes certificados.

El Sr. Wilton responde que existen más de 300 organizaciones que generan códigos de descuento, razón por la cual ello no resulta operativo. Agrega que de todas formas se está haciendo una categorización de los casos más importantes y que generan los montos de descuentos más altos. Así, se hará una revisión focalizada de antecedentes.

El Presidente hace uso de la palabra para mencionar que lo que le parece más importante es que el problema ha sido relevado por la Caja y se implementarán medidas para corregir y subsanar los problemas que se detecten.

El Presidente recuerda que el día 19 de agosto cierran las inscripciones de las organizaciones para el COSOC periodo 2025-2028.

Finaliza la sesión a las 13.42 hrs.

