



ACTA DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL DE LA CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL N° 4/2022

LUGAR : Sala de Consejo.
DIA : 28 de Noviembre de 2022.
HORA : 15:00 horas.
DIRIGE : Presidente del Consejo de la Sociedad Civil, Sr. Gustavo Basso Cancino.

ASISTEN : Vicepresidente Ejecutivo (S), Sr. Marcelo Díaz.
Gerente General (S), Sra. Claudia Bravo
Jefa de la División de Operaciones, Sra. Pilar Tencio.
Consejero, Sr. Gustavo Basso C.
Consejero, Sr. Moisés Pinilla D.
Consejero, Sr. Oscar Villegas D.
Consejero, Sr. Héctor Vicencio G.
Consejero, Sr. Ricardo Valenzuela B.
Consejero, Sr. Carlos Fica C.
Consejero, Sr. Enrique Slater E.

NO ASISTEN: Consejero, Sr. Adolfo Sandoval T.
Consejero, Sr. Carlos Contreras B.
Consejero, Sr. Luis Felipe Contreras A.



DESARROLLO DE LA SESIÓN

La sesión se inicia a las 15.00 hrs de forma presencial en la Sala de Consejo de la Casa Matriz de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.

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

El Secretario Ejecutivo inicia su intervención señalando que la sesión de hoy contará con la exposición del Jefe de la División de Asuntos Institucionales de la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas, Sr. Erick Layana, respecto a los trámites que debe efectuar la misma de cara al proceso de ingreso a retiro del personal de las Fuerzas Armadas y al otorgamiento del beneficio de montepío.

Agrega que la exposición fue solicitada mediante oficio remitido a la SS.FF.AA y que esta se enmarca en el ciclo de presentaciones impulsado por el Consejo de la Sociedad Civil de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional destinado a generar una propuesta o coordinación institucional que permita reducir los tiempos en que el pago de la primera pensión al personal en retiro es concedida de forma efectiva y, a su vez, el tiempo en que es otorgado el beneficio de montepío.

La tabla de la sesión es la siguiente:

1. Votación del Acta N° 3.
2. Palabras del Presidente del Consejo de la Sociedad Civil, Sr. Gustavo Basso.
3. Exposición Jefe de la División de Asuntos Institucionales de la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas, Sr. Erick Layana.

El Presidente del Consejo, Sr. Gustavo Basso, toma la palabra para indicar que, antes de solicitar la votación del acta, le gustaría recordarle a los consejeros que en el marco de la planificación anual del COSOC, la última sesión se sostuvo una riquísima reunión en la que los representantes de las tres instituciones de las FF.AA hicieron una exposición respecto a los procesos que realizaba cada una de ellas para preparar los documentos que iniciaban un proceso que culminaba en CAPREDENA con el pago de la pensión. Así, al dar lectura al Acta N° 3 le pareció muy completa y pedagógica.

El Presidente somete a votación el Acta N° 3.

El Acta N° 3 se aprueba de forma unánime por los consejeros presentes.



Se pasa al siguiente punto de la tabla referente a las palabras del Presidente del Consejo, quien hará introducción del tema y las razones de fondo que motivaron se solicitara la presencia del Jefe de la División de Asuntos Institucionales en la sesión en curso.

El Presidente inicia su intervención dando la bienvenida y agradeciendo la presencia del Sr. Erick Layana en representación de la Subsecretaria para las Fuerzas Armadas.

Comenta que los Consejos de la Sociedad Civil -COSOC- están normados por la Ley N° 20.500 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública. A su vez, agrega que la Caja no había establecido un Consejo propio sino hasta el año 2019, momento desde el que está operando de forma regular.

Asimismo, menciona que el Consejo de la Sociedad Civil de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional es una instancia compuesta por 10 representantes de organizaciones de la sociedad civil y que en este caso representan a organizaciones de personal en retiro de las Fuerzas Armadas. Por consiguiente, este COSOC está representando a 105.000 pensionados y montepiadas que, por diversas y compresibles razones, cuando tienen alguna inquietud, problema, molestia o reclamo su primer punto de contacto es CAPREDENA, aun cuando hay muchas cosas que no necesariamente son responsabilidad de la Caja.

En tal sentido, una de las cosas que se ha podido recoger el COSOC durante este periodo es el hecho de que existe preocupación y desorientación por el tiempo que demoran los procesos desde que un funcionario de cada una de las instituciones de las FF.AA pasa a retiro y el momento en que recibe su desahucio y pensión.

Así, como se manifestaba en un inicio, ya tuvo lugar una excelente presentación de cada una de las instituciones de las FF.AA, pues sirvió para aclarar muchísimas dudas, pero también dejó varias inquietudes y, por consiguiente, la idea de esta instancia es que se haga el circuito completo entre todas las organizaciones que participan en el proceso.

El Presidente le concede la palabra al Sr. Erick Layana.

El Sr. Erick Layana inicia su intervención agradeciendo la invitación y la posibilidad de participar en estas instancias de conversación. Señala que estaba en





conocimiento que las ramas de las FF.AA habían venido a exponer ante el COSOC, puesto que tiene una fluida relación con ellas y, por consiguiente, sabe que la conversación giró en torno el proceso de tramitación del expediente de pensión cuando el personal pasa a retiro.

Agrega que él fue quien recibió la solicitud que efectuó el Presidente del COSOC al Subsecretario Donde se pedía que se pudiera determinar el proceso o procedimiento que sigue la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas. Sin embargo, señala que quiere hacer una explicación desde lo general a lo particular, motivo por el cual quiere saber de cuánto tiempo dispone para realizar esta exposición.

El Presidente del Consejo le responde que dispone del tiempo que estime conveniente.

En primer lugar, el Sr. Layana comenta que va a hacer una breve introducción para presentarse. Comenta que es abogado y los últimos cuatro años trabajó en la Comisión de Defensa de la Cámara de Diputados. Fue en esa instancia donde conoció a la Ministra de Defensa Nacional, quien posteriormente le solicitó que se desempeñara como Jefe de la División de Asuntos Institucionales de la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas. Agrega que el Subsecretario lo conoció estando en funciones en marzo del presente año.

En ese contexto, comenta que cuando se hace cargo de la división debe interlocutor con su predecesor -General en retiro Sr. Jaime Alarcón- a quien le agradeció de forma pública siempre el orden con el cual manejó la división y la excelente entrega toda la información en el periodo de cambio de gobierno, pues es una tarea que no siempre es sencilla y, de hecho, no todos sus colegas podrían decir que recibieron sus departamentos y divisiones con igual orden.

Cuando asume funciones se encuentra que a su cargo hay tres departamentos que dependen de la División de Asuntos Institucionales y, entre ellos, se encuentra el Departamento de Previsión Social -al margen de ese mismo departamento está la unidad de atención y reparación de víctimas por desminado de la cual hablará con posterioridad- estando a cargo desde el año 2021 de su Jefe el abogado Sr. Jonathan Rivera, quien provenía de la Superintendencia de Pensiones, con quien ha desempeñado un muy buen trabajo. El beneficio de que también sea un funcionario





nuevo es que hay mucho entusiasmo por mejorar los procesos, a cortar los tiempos de tramitación y control y gestión de los expedientes. Reitera que se ha trabajado de buena forma en ese aspecto.

A pesar del anterior, la situación con la cual se encontró -siendo lo más honesto que sea posible- fue con un Departamento de Previsión Social que funcionaba con estándares del siglo XIX, pues la tramitación que ahí se hace está alejada de toda tecnología y digitalización. Ahora bien, quiere ser enfático en comentar que el departamento cuenta con profesionales de excelencia y con mucha experiencia, pero la gestión misma del departamento está estancada en el siglo pasado. Se pierde una hoja y todo el mundo debe correr por encontrarla, ya que todo se tramita en papel y, por consiguiente, hay poco control de los plazos y la gestión, siendo todo orden manual. El cálculo mismo del monto de asignación de la pensión se hace en planillas de Excel y aun así la tasa de error es muy baja, pues las pensiones que vienen representadas desde la Contraloría por el monto asignado son prácticamente nulas, siendo este año alrededor de cinco representaciones por este hecho. Eso no significa que no existan problemas, sino que los problemas que existen van por otro lado, fundamentalmente están en los funcionarios de la DGAC y los funcionarios de la SS.FF.AA acogidos al régimen de CAPREDENA. En otras palabras, son problemas de fondo y no vinculados a la tramitación misma de las pensiones de retiro.

En este contexto, se mandó a estructurar una unidad de control de gestión interno en el departamento que ya entregó las primeras cifras respecto a cuál es el tiempo tramitación de una pensión desde que ingresa a la Subsecretaría hasta que sale para el trámite de toma de razón. Las cifras están actualizadas hasta julio de este año, no alcanzando a ser actualizadas a la fecha de hoy (28-11-2022), pero entendiendo que el primer semestre es donde hay un mayor flujo de demanda por tramitaciones con razón de las cuotas de retiro, asignaciones familiares, entre otras cuestiones, la medición se hizo en el peak de trabajo del departamento.

Así, el promedio en términos de tramitación desde que entra a la SS.FF.AA el expediente de retiro a cuando sale firmado por el Subsecretario y se va a la Contraloría General de la República para la toma de razón es de 37 días hábiles.





El Presidente consulta si ese es el promedio con este sistema que ha descrito como anquilosado.

El Sr. Layana responde que ello es efectivo, esos 37 días hábiles son con el actual procedimiento anquilosado, pero que se ve apuntalado por la expertiz y compromiso de los funcionarios, quienes siempre tratan de hacer las gestiones con la mayor velocidad y rigurosidad posible. agrega que la subsecretaría tiene comprometido un PMG de tramitar -dentro de la sección de retiro, cosa que lo vuelve un poco engañoso- la cuota de retiro en 30 días hábiles. reitera que eso es dentro de la sección y, por consiguiente, la tramitación total es de 37 días hábiles en promedio.

Señala que lógicamente hay casos en que la tramitación es más extensa pues puede que falte algún antecedente. Así, le ha tocado ver casos, de la Armada por ejemplo, en que la documentación volvía a Valparaíso para ser enmendada y eso retrasaba el proceso 2, 3 e incluso 4 semanas. Ello ha motivado que se hagan reuniones entre representantes de la División de Asuntos Institucionales y los encargados de la Armada, la Fuerza Aérea y el Ejército a fin de hacerlo lo más fluido y rápido posible, buscando evitar que se den situaciones como la anterior.

En el período que se tomó registro -primer semestre del año- la cantidad máxima de días que se tardó el proceso de tramitación de un expediente de retiro fue de 62 días hábiles, mientras que el mínimo fue de 9 días hábiles. Los casos que más tardaron se dan por situaciones excepcionales, fundamentalmente relativas a funcionarios de la SS.FF.AA que están afectos al sistema CAPREDENA.

El Sr. Layana comenta que dentro de las gestiones que se han efectuado desde la llegada de la nueva jefatura al departamento se encuentran, por ejemplo, la formalización de cargos en su interior. Esto porque si bien es cierto era un departamento que funcionaba y generaba los niveles de cumplimiento antes mencionados, era un departamento donde no está determinadas ciertas responsabilidades, encargado de las secciones, etc. Así, él en conjunto con el jefe de departamento efectuaron un listado para definir esas responsabilidades y tener mejor capacidad de control sobre las tareas que a cada uno de los funcionarios les toca asumir.





En segundo lugar, también se han actualizado y creado otros procedimientos, tales como el procedimiento vinculado al cese de sueldo. En breve se hará una reunión con las distintas ramas para explicarles que implica la actualización, aun cuando ella no contempla variaciones muy grandes a lo actualmente existente. A su vez, se creó un procedimiento para la asignación de las cargas familiares, pues operaba más bien un mecanismo de generar resoluciones sin un procedimiento respectivo.

En tercer lugar, respecto a la antigüedad del sistema, el Sr. Layana menciona que revisando distintos antecedentes disponibles en la SS.FF.AA constató que durante la administración anterior se había invertido una cantidad importante de dinero en comprar un sistema de tramitación digital. En consecuencia, cuando tomó conocimiento de esa situación preguntó dónde estaba el sistema, le preguntó al Sr. Carlos Chong -quién llegó como Jefe de la División de Presupuesto y Finanzas de la Subsecretaría- si efectivamente se había pagado dicho servicio y dónde la documentación que constataba la recepción del sistema. Sin embargo, nadie sabía dónde estaba este sistema y, en consecuencia, se solicitó que se abriese un sumario para establecer las responsabilidades administrativas que pudiesen existir, pues se había comprometido el uso de recursos públicos en la creación de un sistema que no existía.

Así, en teoría, se había pagado por la creación de un sistema de tramitación digital que contempla el manejo de los expedientes, firmas electrónicas, entre otras. O sea, la idea era reducir aún más los 37 días hábiles que se comentaban y tener un mejor control en el manejo mismo del expediente. Agrega que no sabe si alguno de los presentes ha tenido la oportunidad de ir al archivo de del departamento previsión social es un archivo que se encuentra en un subterráneo, donde hay que buscar el lugar en que está el expediente, en caso de que se solicite un montepío se debe ir a buscar el expediente y analizarlo de nuevo, etc. por consiguiente, es un sistema, si es que se le puede llamar de esa forma, muy complejo de manejar. Sin embargo, el sistema de tramitación por el cual la Subsecretaría pago no está implementado y, por ende, está vigente un sumario de por medio. Señala que no puede dar mayores detalles de ello, salvo que se buscará que se establezcan todas las responsabilidades correspondientes por aquello.





No obstante lo anterior, comenta que él tomó como base un informe de seguimiento de una auditoría de la Contraloría General de la República del año 2017 en el que, entre otras medidas, obliga a la Subsecretaría a generar un sistema automático de cálculo de las pensiones. Esto es una medida en que la Contraloría no ha levantado observación alguna, precisamente porque no hay nada que haga el cálculo de forma automática. Agrega que a propósito de ello es que recibió hace unas semanas desde el departamento de tecnología un informe donde se estudió el flujo y los procesos que se tienen en el departamento de asistencia social para poder construir un sistema de tramitación digital y de cálculo automático de pensiones.

Ahora bien, según lo que leyó en el informe, el Sr. Layana concluye que la Subsecretaría no tiene la capacidad para generar eso de forma interna y, seguramente, se deberá licitar el servicio. Destaca que este punto es una prioridad para el Subsecretario y de esa forma se lo ha manifestado al jefe del departamento de TIC's. Agrega que se han trazado la meta que la tramitación digital esté plenamente implementada al menos al momento en que esta administración finalice. Reitera que este es un compromiso que se ha asumido por parte de la Subsecretaría prácticamente de forma personal y, de hecho, considera que si este gobierno finaliza y el sistema de tramitación de las pensiones es prácticamente el mismo, será considerado como un fracaso para la administración. Este mensaje se ha reiterado en todos los lugares donde ha tenido la posibilidad de asistir, puesto que el proceso está muy retrasado en todas sus dimensiones.

El consejero Sr. Ricardo Valenzuela solicita la palabra para consultar en qué fecha se efectuó la compra del sistema que no se terminó implementando.

El Sr. Layana responde que la compra data del año 2019. Se suponía que la primera entrega de productos -por llamarlo de alguna forma- se concretó en enero de 2021, sin embargo, no hay nada. Reitera que la investigación administrativa está en curso.

Comenta que actualmente se está viendo cuál será la magnitud de los recursos que se deberán invertir para dejar operativo el sistema, pero que no están incluidos para el presupuesto 2023, fundamentalmente porque el informe fue finalizado recién en el mes de noviembre y, por consiguiente, no alcanzó a quedar incluido dentro de la tramitación de la última Ley de Presupuestos. En dicho sentido, comenta que esa





situación ya fue conversada con el Jefe de la División de Presupuesto y Finanzas, estableciéndose que los recursos deben estar sí o sí incluidos para el proceso presupuestario 2023-2024, ya que para construirlo, implantarlo y licitarlo se requiere un plazo importante de tiempo.

Ahora, señala que la Subsecretaría tiene alguna experiencia licitando este tipo de servicios, ya que se licitó el servicio de tramitación electrónica de concesiones marítimas. Este se encuentra implementado y, por ende, está en una fase bastante más avanzada. Si se pregunta por qué la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas privilegio autorizar la elaboración de un sistema de tramitación electrónica para las concesiones marítimas y no la de pensiones de los funcionarios propios de la defensa, ciertamente es una respuesta a la cual cada uno llegará a sus propias conclusiones. La cuestión es que el sistema determinación de las pensiones se dejó durante mucho tiempo de lado y lo que se pretende durante esta administración es actualizarlo, modernizarlo y dejarlo funcionando en el estándar de modernidad de otros servicios. Es fundamental que la subsecretaría, lugar donde ocurre el corazón de la tramitación de la pensión, tenga los estándares de funcionamiento adecuado para una tarea de tal importancia.

El Presidente del Consejo hace uso de la palabra para consultar si en el análisis que se hizo respecto al sistema que se pretende implementar se está analizando solo para la Subsecretaría o si éste también va a incidir en el resto de las instituciones.

El Sr. Layana responde que le ha adelantado algunos detalles a las personas con las cuales se ha reunido y, efectivamente, se espera que cuando se transite a un sistema de tramitación digital los primeros en adaptarse al sistema sean precisamente las instituciones de las Fuerzas Armadas, pues van a ser ellos quienes tendrán que subir los expedientes y documentos que se soliciten en cada una de las ventanillas virtuales. Este paso lo más seguro es que genere un folio de tramitación relacionado al expediente. En otras palabras, se pretende que funcione como el sistema SIAPER de la Contraloría, o sea, la idea es que este sistema genere de forma automática la resolución para que sea visada por el jefe de división y posteriormente sea firmada por el Subsecretario. Todo esto de forma virtual. Para ello se requiere de estudiarlo, implementarlo -con los tiempos que ello toma- para que finalmente las instituciones se tengan que adaptar.





Ahora bien, destaca que por lo conversando con las instituciones está en conocimiento de que la FACH ya está avanzando en un sistema de tramitación digital y la Armada no tiene inconveniente alguno en ser parte de este nuevo sistema. Esto porque en el fondo esto es una mejora en el sistema de tramitación de pensiones y, más allá de que al principio pueda haber algún problema en su implementación, debe recurrirse a ello. Una segunda derivada que se espera que este mismo sistema se integre por esta misma vía a Contraloría, o sea, automáticamente pueda ser visualizado en Contraloría y se pueden hacer las revisiones de forma más fluida, rápida y eficaz. Agrega que hoy entre comillas el sistema opera de esa forma, pero se hace a través de un correo electrónico y, por consiguiente, basta que alguien cargue mal un archivo y se genera un problema. Con todo, la idea es que la instituciones de las FF.AA, la SS.FF.AA, la Contraloría y CAPREDENA puedan estar dentro de este sistema. Todo esto nos permite construir mejores procesos, pues si no se pueden controlar los procesos no se sabe en dónde se generan los problemas a resolver.

El consejero Sr. Moisés Pinilla hace uso de la palabra para comentar que él entiende que esto se enmarca también en la política de transformación digital del Estado, razón por la que considera que este sistema debería estar interconectado con el Registro Civil, puesto que en el caso del fallecimiento de una persona -si funciona en línea- se producirá de forma automática el cese de pago de la pensión.

El Sr. Layana comenta que no sólo con el Registro Civil se tiene una importante relación, pues la SS.FF.AA tiene mucha relación, por ejemplo, con el IPS y con CAPREDENA, por tanto, se requiere de esta interconectividad.

En ese contexto, teniendo en conocimiento que Registro Civil tiene una unidad de convenios, él instruyó a los funcionarios de la SS.FF.AA para que se estudiara la manera de formalizar un convenio con el Registro Civil ¿Por qué se justifica esa decisión? Actualmente los funcionarios ingresan con su Clave Única personal para descargar un certificado de nacimiento o similar para corroborar que la información remitida sea correcta. Esas situaciones se debiesen hacerse mediante un sistema ingresando el RUT de la persona que ingresa a retiro hoy no existe. Esta es una de las cosas que se quieren subsanar mediante el convenio que se está estudiando.





Sumado a lo anterior, el Sr. Layana comenta que el Departamento de Previsión Social es uno de los más grandes de la Subsecretaría, pero de igual manera él solicitó que se le reforzara con tres nuevos funcionarios que ya están desempeñando desde el mes de octubre. Las vacantes fueron completadas mediante concurso público elaborado y publicado en el portal de empleos públicos. El argumento para efectuar estas contrataciones es porque en general el departamento es de personas que tienen mucha experiencia, pero también mucha edad y, por consiguiente, hay varias que ya están próximas a jubilar o retirarse. Así, la idea es que exista recambio cuando estas personas se jubilen, pues es importante que haya un recambio adecuado en términos de conocimiento del sistema para no entorpecer los flujos de trabajo. En otras palabras, cuando efectivamente se concrete la salida de alguien por jubilación u otro motivo, ya haya funcionarios que cuenten con experiencia y conocimiento en el proceso de tramitación.

El Sr. Layana comenta que otra de las acciones que se está emprendiendo en el Departamento de Asistencia Social es la actualización de la matriz de riesgo. En general las matrices de riesgo -hasta donde se ha dado cuenta- tenían un carácter más bien formal dentro de la Subsecretaría, existían porque debían existir, pero los riesgos más bien tendían a ocultarse y, por consiguiente, se ponían riesgos bajos asociados a los procesos. Ahora, él entiende, al igual que todo el resto de los jefes de división, que la existencia de las matrices de riesgo es para ver donde efectivamente están los riesgos, tales como un mal calculo en monto de una pensión o denegación de beneficio N° 21.021 y, por consiguiente, poder aplicar los tratamientos adecuados a ellos. Así, la matriz de riesgo fue actualizada y formalizada la semana pasada.

Otra cuestión que le parece destacable de comentar es que a raíz de la ley N° 21.021 se firmó un convenio con JEOFOSALE, pues esta ley les ofrecía atención gratuita a las personas que hayan sido víctimas de minas o artefactos explosivos a cargo de las FF.AA que estuviesen abandonados y sin estallar, sin embargo, lo que ocurría es que las personas debían ir a atenderse y pagar el total de la prestación para después ir a reembolsar, generando una dinámica incómoda para las personas. Actualmente, esto ha cambiado gracias al convenio y la SS.FF.AA se entiende directamente con JEOFOSALE. Asimismo, se está reactivando la unidad responsable de la ley N°





21.021, pues a raíz de la crisis migratoria existe peligro de que personas puedan cruzar por estos pasos.

El año 2021 el Subsecretario Sr. Alfonso Vargas crea la Unidad de Apoyo y Colaboración al Retirado y/o Montepiado, dependiente de la División de Asunto Institucionales, específicamente del Departamento de Políticas Institucionales. A su llegada a la SS.FF.AA consultó cuál era específicamente el apoyo que se prestaba, obteniendo como respuesta que se actualizaban ciertas bases de datos del sistema de atención de salud fundamentalmente en regiones. El Sr. Layana consideró en ese momento que aun cuando ese trabajo es importante era insuficiente como para justificar la creación de una unidad, pudiéndose hacer mucho más como apoyo a los pensionados. Así, con el fin de darle un nuevo impulso a esa unidad se convocará a los pensionados y montepiados, para conocer qué es lo que efectivamente ellos considerarían como un apoyo y cómo puede mejorar con ese fin la unidad.

El Sr. Layana también comenta que la SS.FF.AA a través de Atención Ciudadana están haciendo capacitaciones a algunos círculos de pensionados referente a la carga de solicitudes en la plataforma SIAC para que todo pueda hacerse más expedito, sin la necesidad de que vengan las personas físicamente a dejar una carta, por ejemplo, para solicitar un montepío. Les señala a los consejeros que en caso de que quieran que sus círculos participen de estas capacitaciones le pueden dejar un número de contacto para hacer las gestiones correspondientes.

Por otro lado, el Departamento de Previsión Social está en un proceso de capacitación a las instituciones. De hecho, próximamente se reunirán con la FACH para afinar detalles de la tramitación del proceso de retiro. Según le han informado ese proceso también se hacía con los círculos, pero debido a la pandemia eso se detuvo, siendo este un buen momento para que se retome y así resolver todas las dudas existentes.

El Sr. Layana señala que ha querido dejar como último punto la relación de la SS.FF.AA con la Contraloría General de la República, pues desde el primer día ha tenido en conocimiento que es uno de los puntos más complejos en el proceso de pago de pensiones y montepíos.





Agrega que él conoce directamente al Contralor pues fue su profesor en tiempos de universidad y, además, tenían que interactuar constantemente porque era Secretario de Estudios y él parte del Centro de Alumnos, destacando que siempre hubo una relación bastante fluida.

En ese contexto, comenta que ha tenido dos reuniones directamente con el Contralor, obviando las múltiples que ha sostenido con sus pares a nivel de división de la Contraloría. La primera de ellas se sostuvo el mes de junio y se le hizo presente la inquietud por la demora en el trámite de toma de razón de las pensiones y montepíos, pero también de algunos decretos de retiro de los oficiales generales que estaban pendientes desde 2021.

Al Contralor se le plantearon varios problemas, entre ellos los problemas administrativos vinculados cuestiones de la carrera militar y del proceso de pago de pensiones, que se comprometió a resolver. entre ellos se planteó el tema de la DGAC y la preocupación que causaba, pues todos sus expedientes de pensión habían sido representados y que eso generaba bastantes problemas.

Para esa reunión se preparó una tabla con los plazos que demora la SS.FF.AA, tal como la que se presentó en la sesión en curso, para mostrarle al Contralor la comparación entre los tiempos que maneja cada institución, haciéndole notar que la Contraloría se estaba demorando en el orden de 3, 4, 8 meses e incluso un año en tramitar las pensiones.

El Sr. Layana comenta que la sesión en curso la entiende como una reunión de trabajo y, por tanto, mencionara algunos elementos que fueron señalados por el Contralor. En primer lugar, este último comentó que las pensiones de CAPREDENA y le parecían escandalosas, particularmente algunas pensiones y algunos montos, pues se sabe que hay una diversidad de ellos.

Al respecto, el Sr. Layana señala que le respondió que ese era un problema particular de la DGAC, puesto que con las asignaciones de ADP y con las reliquidaciones hay pensiones que efectivamente superan los \$5.000.000 de pesos. Ahora bien, en ese sentido él fue enfático en señalarle al Contralor que en el caso de la mayoría de las pensiones no había un problema de monto e incluso, aunque fuera un problema de





monto, lo que corresponde es aplicar la ley más allá de la opinión personal si uno está de acuerdo o no con el sistema.

Le resaltó que lo que correspondía era aplicar la ley y, por tanto, le preguntó que se hacía entonces, pues de un momento para otro represento todas las pensiones de la DGAC y de los funcionarios de la SS.FF.AA, ya que una semana estaban saliendo esas pensiones con toma de razón y a la siguiente dejaron de oficializarse. En ese contexto le comentó que el subsecretario anterior, durante el año 2020, le preguntó a la CGR cómo se sacar las asignaciones de modernización y de ADP del cálculo de las pensiones, teniendo en consideración que se había argumentado que la problemática era el excesivo monto de la pensión. Sin embargo, la CGR emitió un dictamen en que señaló que no era posible quitar esos componentes para el cálculo de la pensión, que no correspondía sacarlo, pero hoy se nos está cuestionando porque las incorporemos.

Comenta que ese fue el tenor general de la reunión que tuvo con el Contralor.

Agrega que le mencionó que la materia es importante porque hay personas que se ven obligadas a suspender tratamientos médicos, pago de créditos, cuentas bancarias, o sea, se configura un problema social tras el retraso en el pago de la primera pensión y, por consiguiente, la discusión no debe girar en torno a si a alguien le gusta la ley o no, aun reconociendo que puede que exista un problema con ella, pues la facultad de interpretar la ley -potestad del Contralor- tiene un límite. Así, Se resaltó la necesidad de que se solucione ese problema.

El Sr. Layana comenta que él llevo una lista que contenía el set de pensiones que llevaban un mayor tiempo en tramitación, oscilando entre los 8 meses y el año sin respuesta. Sumado a lo anterior, menciona que también le hizo ver al Contralor que las pensiones de los funcionarios de la Subsecretaría estuvieron representadas en el mes de abril, cuestión que saben porque una funcionaria consultó por transparencia en qué estado estaba la tramitación de su pensión, recibiendo respuesta por el jefe de gabinete del contralor en el mes de abril que su pensión estaba representada y que los antecedentes serían enviados a la Subsecretaría para que se rectifiquen según corresponda. Sin embargo, los antecedentes recién llegaron a la SS.FF.AA el día 11 julio. Una decisión que estaba tomada en abril tuvo tardó prácticamente tres





meses solo en ser informada. Así, fue enfático en consultarle al Contralor qué es lo que pasa en la Contraloría, pues algo se está al menos no haciendo bien, ya que si se toman decisiones estas deben informarse con mayor fluidez, entendiendo que está en el completo derecho de representar los documentos, pero no puede tardarse prácticamente 3 meses sólo en informarse. Deben existir canales más fluidos de información.

En este aspecto el Sr. Layana comenta que como Subsecretaría se le propuso al Contralor que los montepíos fueran eximidos de la lista de trámites sujetos a toma de razón, fundamentalmente porque lo que se hace es agregar un par de certificados y, por ende, significaría reducir la carga laboral pudiéndose enfocar en la revisión de los expedientes de primera pensión u otros documentos que requieran toma de razón.

Comenta que al respecto se le respondió que hace un tiempo hubo un problema con un montepío y por eso no se adoptada esa medida.

Al respecto le retrucó que para salvaguardar dicha situación hubo una modificación legal y, por consiguiente, esto no se ha repetido.

Con todo, el tema quedó de ser estudiado, comprometiéndose a su vez a resolver las temáticas más urgentes.

Respecto a los temas tratados en segunda reunión, efectuada la primera semana de octubre para tratar temas relativos a las pensiones de la DGAC y de la SS.FF.AA, aun no se tiene respuesta. Ahora bien, destaca que en esa oportunidad le comentó al Contralor que para ellos lo más importante era que independiente de la determinación que se adopte, pues la SS.FF.AA está obligada a acatarlas, es que ellas sean tomadas, ya que las personas no pueden estar en un vacío por un plazo de 8 meses debido a que es excesivo. Las personas se planifican cuando pasan a retiro, tiene grados de planificación en concordia con el cese del pago de remuneración.

Agrega que la Contraloría conoce perfectamente de los plazos en que se deja de pagar la remuneración y, por consiguiente, debe tomar medidas que subsanen los tiempos de tramitación. La SS.FF.AA aun con el sistema anticuado con el que opera



se demora en promedio 37 días hábiles, lo ideal es que con la modernización del sistema que se va a emprender ese plazo se acote mucho más y se pueda dar más flexibilidad temporal al resto de las instituciones. Sin embargo, como es sabido la Contraloría se está excediendo con creces de los 90 días del cese de pago de remuneraciones. Ese fue el principal problema que se le planteó al Contralor y que éste se comprometió a atender.

El Presidente toma la palabra para consultar -mencionando que como no es el foco principal de la sesión no es necesario que se entregue una respuesta con grandes detalles- cuál es el problema que tiene la DGAC.

El Sr. Layana responde que si se observan los oficios de representación se menciona que las pensiones son desproporcionadas y no armónicas con el régimen de la carrera militar. Señala que ello podría ser un criterio ético, sujeto a ser compartido por más de alguien, pero ello no hace una observación que diga que hay algo en el expediente que no se ajuste a derecho y se efectúe la correspondiente referencia a una normativa u artículo específico. Lo que se hace es citar algunos oficios o dictámenes¹ de los años 2015 y 2018 donde lo que se cuestiona es la asignación de Alta Dirección Pública de algunos funcionarios de la DGAC.

Lo que pasa con la asignación de Alta Dirección Pública es que ella efectivamente eleva las pensiones, porque éstas se calculan conformen a la última remuneración, sin embargo, la misma Contraloría dijo el 2020 que esa asignación era tributable e imposible para efectos de pensiones y salud. Por tal motivo, le planteó al Contralor que representarlas por aquello era un cambio de criterio complejo, porque si se dictaminará aquello implicaría devolverles a las personas todas esas imposiciones que efectivamente se descontaron para su pensión. En la SS.FF.AA el símil a esta situación serían las metas de modernización de los funcionarios que también están en el régimen de CAPREDENA. En el caso de la SS.FF.AA ese componente afecta el 11% de la remuneración, mientras que para la DGAC ello corresponde al 33%. Así, la Contraloría nos dice "si usted saca esa asignación se tramitan de forma inmediata

¹ El Sr. Layana fue explícito en mencionar que no recordaba cual de estos dos documentos era específicamente al que se hacía referencia.

las resoluciones”, sin embargo, ello no se puede hacer porque no sería legal y, además, porque la misma Contraloría dijo que ello no podía hacerse.

En ese contexto, comenta que se ha reunido con la Asociación Nacional de Funcionarios de la DGAC, con algunos colegios particulares de controladores aeronáuticos y efectivamente es un problema, bastante dramático en algunos casos, porque hay personas que llevan esperando años que se tramite su resolución de pensión. Debido a esto, les han comentado que se estaría redactando un nuevo dictamen para solucionar de forma más definitiva la situación, pero aún no hay certeza y mientras éste no llegue no se puede analizar ni tomar las acciones que disponga la Contraloría. Ahora bien, por el momento todos los eventuales dictámenes y decisiones son meras especulaciones.

El consejero Sr. Moisés Pinilla toma la palabra para mencionar que de acuerdo con lo expuesto el problema de tramitación de la toma de razón está en la DGAC y la SS.FF.AA, estando la situación de las FF.AA en orden.

El Sr. Layana le responde que ello es efectivo, pero que todos los expedientes se tramitan en conjunto, siendo el mismo personal el que debe revisarlo. Ahora, como corresponde a un porcentaje muy bajo se prometió que debiese resolverse luego.

El Sr. Layana agrega que su exposición en ningún caso es para criticar de forma personal al Contralor, sino para constatar lo que han vivido en estos meses con la Contraloría General de la República y lo complejo que a veces se torna la relación.

El consejero Sr. Carlos Fica consulta si Contraloría cuenta con algún factor de calidad, o sea, algún mecanismo que la obligue a responder dentro de un plazo adecuado.

El Sr. Layana responde que, aun cuando él desconoce cómo funciona con exactitud el departamento encargado de revisar los documentos que llegan a la Contraloría para toma de razón, según tiene entendido ese mismo departamento revisa la documentación de toma de razón de todo el Estado, o sea, no hay un departamento dedicado de forma exclusiva.

Con todo, agrega que si se consulta dónde se encuentra la mayor demora que ralentiza la tramitación de la pensión la respuesta es que está en la Contraloría General de la República. Las instituciones de las Fuerzas Armadas funcionan

bastante bien y en orden para tramitar los expedientes, pero aun así se han emprendido acciones para mejorar algunos detalles como, por ejemplo, agregar como destinatarios a los departamentos de retiro de las instituciones para que ellos sepan que la documentación ya salió de la SS.FF.AA con destino a la Contraloría y las fechas en que fue remitido. Así, la principal motivación es acotar los tiempos de espera, teniendo en consideración que si la Contraloría sigue demorándose al menos la SS.FF.AA debe mejorar su labor, cuestión que cuenta con el total apoyo de las instituciones de las Fuerzas Armadas. La situación ideal que todos esperan es que la Contraloría también termine sumándose y, por consiguiente, se seguirán haciendo todas las gestiones para lograrlo.

El Presidente del Consejo toma la palabra para comentar que en una sesión del periodo anterior consultó si una persona que podía presentar un recurso de protección por la demora en la tramitación de la pensión. Ello fue respondido en su momento por el Sr. Marcelo Díaz -actual Vicepresidente Ejecutivo (S)- diciendo que se podía recurrir, pero que generalmente las cortes no fallaban en favor del requirente. Agrega que eso le sigue dando vueltas, pues por mucho que exista una ley que dote a la Contraloría de autonomía, ello no la exime de estar sujeta a los recursos de protección ni al Tribunal Constitucional.

El Sr. Layana contesta que es efectivo, pues las personas pueden recurrir con un recurso de protección y, de hecho, el mismo Contralor ha respondido para diversas temáticas que ellos están sujetos a lo que dictaminen los Tribunales de Justicia sin excepción. Lo que ha pasado en algunos casos es que las personas recurren de protección, la Corte pide un informe a la Contraloría y ésta lo emite explicando plazos y el trámite general. La Corte responde con un "tenga se presente" respecto del informe, pero dictamina que proceda a tomar razón. Desde ese punto es que la Contraloría se ha tarda un par de días en emitir la resolución. Por consiguiente, existen antecedentes favorables a las personas, pero cabe resaltar que no es una cuestión mayoritaria. El problema de ello es que cada caso funciona de forma particular y, dado la condición de pensionados de las personas, no todos tienen necesariamente los recursos económicos para pagar un abogado y recurrir con un recurso de protección.



El Sr. Layana comenta que con esa respuesta da por terminada su exposición y que está disponible para las preguntas de los consejeros.

El Presidente del Consejo comenta que antes de pasar a la ronda de preguntas le corresponde la palabra al Vicepresidente Ejecutivo (S) de CAPREDENA, Sr. Marcelo Díaz.

El Vicepresidente Ejecutivo (S) inicia su exposición agradeciendo la exposición del Sr. Erick Layana sobre donde se encuentran los nudos críticos en la tramitación de las pensiones.

El Vicepresidente Ejecutivo (S) señala que efectivamente este debe ser un trabajo concatenado entre la SS.FF.AA, las instituciones de las Fuerzas Armadas y CAPREDENA, buscando mejorar la coordinación para poder hacer el trabajo de forma más eficiente. Destaca que aun cuando CAPREDENA tiene un nivel de tiempo bastante acostado está convencido de que el sistema se puede seguir mejorando, pero que la institución depende necesariamente de la documentación que llegue desde la SS.FF.AA y de las FF.AA para el cese de sueldo, pero siempre se pensando en la forma de agilizar la más posible el pago de la primera pensión.

Agrega que por las características del proceso éste siempre será un trabajo mancomunado y, por consiguiente, se deben hacer todas las gestiones para que la Contraloría ingrese en este "círculo virtuoso" respecto a contar con tiempos acotados de tramitación. Señala que no tiene dudas que ello se logrará, pues la propia dinámica de los acontecimientos y la presión social producirá que Contraloría deba modificar sus procedimientos internos o, por lo menos, contar con cierta rigurosidad en los plazos.

El Vicepresidente Ejecutivo (S) comenta que a su entender -tal como dejaba entrever el Sr. Layana- existe en algunas ocasiones un doble discurso por parte de la Contraloría, ya que emite dictámenes en un sentido y cuando hace revisión de antecedentes cuestiona elementos que ellos mismos habían explicitado en el dictamen emitido, siendo una situación que se ve a diario, pero donde lamentablemente no se puede hacer mucho debido al carácter autónomo de la Contraloría. Al margen de ello, destaca la importancia de que se transparenten las acciones que se están tomando tanto en la SS.FF.AA, en las instituciones de las





FF.AA y también en la Caja, pues es un área de competencia donde se pueden tomar medidas de mejora de forma conjunta, pero también cada uno en particular.

El Vicepresidente Ejecutivo (S) señala que, a pesar de lo anteriormente expuesto, una de las cuestiones que a él más le preocupa es el tema de los desahucios, porque se está generando un retraso enorme en el pago de este beneficio, cuestión que no es culpa de la Caja, ni de la SS.FF.AA y tampoco de la Contraloría, sino que hay un problema de no disponibilidad de los recursos. Esto puede terminar en una crisis los próximos meses, ya que hay un retraso de más un año en su pago.

Esta situación ha generado que se presenten recursos de protección que han sido adversos para CAPREDENA, generando un problema porque se tenía que romper con la regla de que no se paga el desahucio a una persona que ha ingresado su documentación con posterioridad a otra, sin embargo, por vía del recurso de protección se ha debido hacer, ya que la Corte haya fallado en favor de la persona. Evidente el fallo es del todo justo porque está sustentado sobre un derecho del requirente, pero se torna tremendamente injusto para las personas que no tienen la capacidad de pagar los servicios de un abogado porque terminan quedando postergados. Esto será un problema para el fin de año y, probablemente, para los primeros meses del año 2023, siendo absolutamente comprensible la molestia de los usuarios/as pues deben hacer frente a sus gastos básicos, deudas, créditos hipotecarios, colegiaturas, entre otros. Todo ello es muy preocupante y por eso que CAPREDENA busca agilizar el pago con los recursos que tiene, sin embargo, ello no es posible si no se disponibilizan mayores recursos.

Lo anterior fue expresamente mencionado a la Subsecretaría de Previsión Social y ellos apoyaron la presentación del requerimiento ante la Dirección de Presupuestos, sin embargo, hubo un problema que ha retrasado la entrega de los recursos. La solución posiblemente pase más bien por una cuestión de nivel político para evitar que el retraso en la entrega de recursos pueda causar mayores complicaciones. Así, el trabajo de CAPREDENA ha pasado por ser lo más transparente posible con la información tanto hacia el Consejo Directivo, el COSOC y los usuarios. Es importante que los ciudadanos cuenten con la información.





El Vicepresidente Ejecutivo (S) reitera su agradecimiento al Sr. Erick Layana por asistir a la sesión, pues considera que este tipo de instancias es muy importante para que los representantes de la sociedad civil puedan contar con información de primera fuente de la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas, conocer en profundidad el procedimiento de trámite de pago de la primera pensión y que puedan conocer los esfuerzos y medidas que se adoptan para mejorarlo. A su vez, también destaca que la instancia sirve para coordinar medidas, pues al conocer en que están las instituciones, la Caja y la SS.FF.AA se pueden ir perfeccionando las comunicaciones.

El Vicepresidente Ejecutivo (S) finaliza su intervención.

El consejero Sr. Moisés Pinilla hace uso de la palabra para consultarle al Sr. Layana si la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas ha colaborado en las gestiones para que CAPREDENA pueda contar con los recursos para que pueda pagar los desahucios que están pendientes.

El Sr. Layana responde que CAPREDENA realizó dicha solicitud a través de la Subsecretaría de Previsión Social y no de la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas.

El Vicepresidente Ejecutivo (S) le responde al consejero Sr. Pinilla que CAPREDENA depende presupuestariamente de la Subsecretaría de Previsión Social y por eso se encausa la solicitud por esa vía.

El consejero Sr. Pinilla retoma la palabra para consultarle al Sr. Layana cómo opera la solicitud de recursos que se originan en el anteproyecto de la Ley de Presupuestos del Sector Público, qué cuestiones se consideran y si se consideran los dineros relativos a los hospitales.

El Sr. Layana responde que hay capítulos especiales para el tema de sanidad y, entre ellos, se considera a los hospitales. Ahora bien, dentro del anteproyecto de presupuesto del ministerio se considera desde los gastos más básicos imaginables, hasta el funcionamiento operativos de las Fuerzas Armadas.

El consejero Sr. Pinilla consulta si el anteproyecto se construye teniendo en consideración las solicitudes que hacen los hospitales, fundamentalmente porque el ministerio no tendría como saber cuáles son las necesidades de éstos.





El Sr. Layana responde que efectivamente el anteproyecto se construye teniendo en consideración las solicitudes que hacen las ramas cuando asisten a las sesiones de coordinación y manifiestan sus necesidades presupuestarias.

El Sr. Pinilla comenta que en el Decreto N° 248 que aprueba el reglamento orgánico del Ministerio de Defensa Nacional, artículo 25, letra b), sobre la División Administrativa en su número 4 se señala que le corresponderá "colaborar con la administración del sistema de atención ciudadana ministerial", pregunta a qué se refiere exactamente esa frase.

El Sr. Layana comenta que a eso hacía referencias algunos instantes cuando mencionaba que la División Administrativa tenía varios departamentos y entre ellos está el de Atención Ciudadana. Agrega que esa oficina es la que da hacia calle Alameda y funciona como Oficina de Atención Ciudadana y también como Oficina de Partes del ministerio, siendo el lugar donde las personas se acercan a consultar por el estado de sus trámites. Respecto a aquello destaca que se va a iniciar de una serie de charlas destinadas a los círculos de personal en retiro de las Fuerzas Armadas para poder capacitarlos y que en lugar de asistir de forma física puedan realizar sus consultas a través de la plataforma SIAC, destacando que por ley se debe responder en un determinado plazo y en ningún caso las consultas quedarán sin responder. Además, comenta que también se está implementando una oficina de atención ciudadana remota para que las personas se puedan comunicar a través de videollamada y, por consiguiente, tengan todas las posibilidades de ser atendidos sin la necesidad de trasladarse hasta el ministerio. Esas son las funciones que tiene atención ciudadana, dentro de otras cosas.

El consejero Sr. Pinilla consulta cuál es la relación de esta oficina con SIAC.

El Sr. Layana responde que SIAC es el sistema mediante el cual se ingresan las solicitudes de información. Este sistema es administrado por atención ciudadana y está hecho para evitar que las personas asistan de forma presencial al ministerio.

El consejero Sr. Héctor Vicencio consulta si ese sistema se está implementando o se va a implementar.

El Sr. Layana responde que está en proceso de implementación.





El consejero Sr. Vicencio pregunta si al momento de estar finalizado esa información será entregada a los círculos y confederaciones de personal en retiro.

El Sr. Layana contesta que dentro del Convenio de Desempeño Colectivo que maneja dicha división, ésta tiene la obligación de hacer un número determinado de charlas a personal en retiro para capacitarlos sobre el sistema y, por consiguiente, comenta que si por alguna razón no han tenido la posibilidad de participar en alguna de estas charlas lo que se puede hacer es que se le entreguen los contactos y él haga las gestiones para que estas capacitaciones se materialicen.

El consejero Sr. Vicencio agrega que su consulta es debido a que él forma parte de CONFAR, siento esta la confederación de mayor tamaño con veinte mil pensionados afiliados y, en consecuencia, se puede enviar esa información a través de este medio para que ellos conozcan lo que está haciendo la SS.FF.AA.

El Sr. Layana responde que dejará esto notado en antecedentes, puesto que esa oficina no depende de él, sino que la División Administrativa, pero lo dejará consignado para que se hagan las gestiones correspondientes y, así, haya una comunicación más fluida, puesto que muchas veces por problemas de comunicación es que se producen malentendidos o las personas desconocen la forma en que pueden efectuar sus trámites.

El Presidente del Consejo le concede la palabra a la Jefe de la División de Operaciones de CAPREDENA, Sra. Pilar Toncio.

La Sra. Toncio comenta -a raíz del tema con la CGR- que por una reunión que sostuvo con el Ejército la semana anterior a la sesión en curso, pudieron darse cuenta de que CAPREDENA recibe las resoluciones de forma previa al Ejército, desconociendo el porqué de esta situación, cuestión que puede provocar que el pago de la primera pensión se retrase un mes por ese simple hecho.

El Sr. Layana responde que desconoce con exactitud la respuesta a esa pregunta, porque según las averiguaciones que hicieron la práctica de incluir a las instituciones de las Fuerzas Armadas dentro de la resolución era habitual y en algún momento, no se sabe quién tomó la determinación, dejó de incluirseles como destinatarios, ya





que esa resolución no era la definitiva, sino una resolución en trámite, siendo éste el argumento que se usó.

El Sr. Layana agrega que en una reunión que sostuvieron representantes del Ministerio de Defensa con el Ejército y otra que él sostuvo personalmente con el Comandante Sr. Muñoz de la Armada, se les consultó qué les parecía la situación, obteniendo como respuesta que lo ideal sería que la Oficina de Partes del Ministerio informará a las instituciones al momento en que el oficio sale a la Contraloría para toma de razón.

La Sra. Tencio comenta que ello es importante porque las ramas con esa resolución manejan los tiempos para generar el cese de sueldos.

El Presidente del Consejo, Sr. Gustavo Basso, hace uso de la palabra para efectuar algunos comentarios y consultas sobre la exposición del Sr. Layana.

Inicia su intervención señalando, con relación al comentario de que los procedimientos en la SS.FF.AA para otorgar el derecho a pensión eran del siglo pasado, que él se desempeñó como Jefe del Departamento de Pensiones en la Subsecretaría de Guerra el año 1979 y en gran medida el proceso dependía de la experiencia que tenían los funcionarios de mayores años de servicio que ahí trabajaban, siendo un sistema bastante artesanal. Dice que su mención la realiza pues le llama la atención que el sistema haya cambiado tan poco.

El Presidente comenta que con la actual existencia de la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas el presupuesto para la modernización del sistema debiese ser integral, tanto para la SS.FF.AA como para las instituciones de las FF.AA, fundamentalmente para que no se conformen compartimentos estancos. Teniendo en consideración que la manija de la elaboración presupuestaria depende la SS.FF.AA, lo ideal sería que lo hiciese de esta forma.

El Sr. Layana responde que efectivamente está pensado en que ello se haga de esa manera.

El Presidente señala que dentro de las cosas que le llamaron la atención de las exposiciones que hicieron los representantes institucionales de las FF.AA que expusieron ante el COSOC en la sesión pasada, es que ellos mencionaron -en





términos globales- que cada año ingresaban a retiro aproximadamente ochocientos personas. Pregunta si esos ochocientos expedientes llegan de una sola vez o si llegan de forma parcelada.

El Sr. Layana responde que llegan de forma parcelada durante año.

El Presidente retoma la palabra para preguntar si de los antecedentes que deben ir acompañados en el expediente de retiro debe agregarse algo o, por el contrario, quitarse algún documento que no sea de utilidad.

El Sr. Layana contesta que el Departamento de Pensiones es el departamento más productivo de la SS.FF.AA en cuanto a la emisión de resoluciones. Las cifras globales son bastante cercanas a las que mencionó el Sr. Basso. Ahora bien, lo que llega de forma conjunta de forma más masiva son las cuotas de retiro. El Ejército la manda de forma parcelada, muy similar a lo que ocurre con la Fuerza Aérea, mientras que la Armada lo remite en grupos de información más grande.

Una vez que llega la documentación al Departamento de Pensiones se asigna a un analista para que revise los expedientes. En ese departamento cerca del 40% de los funcionarios es personal militar destinado y, por consiguiente, son personas que conocen de que se trata la carrera militar. A ellos se suman personas de mucha experiencia dentro del departamento -tal como comentaba el Sr. Basso- y el personal nuevo que se está sumando para no producir situaciones traumáticas cuando los funcionarios más experimentados pasen a jubilarse.

Ahora bien, ya en el momento en que el analista revisa el expediente es que se cautela que no falten antecedentes, venga alguno ilegible o alguna información sea errada o incompleta, coordinando mediante los canales técnicos de la manera más fluida posible -a través de correo electrónico- para devolver el expediente y que adjunten la documentación que sea necesaria. Este mecanismo es el que se ha adoptado en el último tiempo, ya que la costumbre era que el expediente se fuese de forma física, por ejemplo, a Valparaíso, cuestión que terminaba retrasando innecesariamente el proceso en un mes o un mes y medio.

De forma posterior al proceso llevado por el analista -quien es el que construye la resolución- esta documentación se va a los revisores, siendo estas personas las que





tienen más experiencia al interior del departamento. Esta revisión de la resolución y sus antecedentes toma alrededor de una semana. Luego, esto va al encargado de la sección, existiendo un encargado de montepíos y asignación familiar, y otro de pensiones de retiro y desahucios. El encargado de sección es el Sr. Nelson Muga, quien es un funcionario de alta experiencia y trayectoria en el ministerio, siendo la persona que visa la documentación para que ésta sea remitida al jefe del departamento. Posteriormente el jefe de departamento envía los antecedentes al jefe de división, o sea, quien expone. Seguidamente una asesora previsional, Sra. Dolores Jerez -que participó en la construcción del Departamento de Previsión Social de la SS.FF.AA y depende exclusivamente del jefe de división- es la última persona que revisa todos los documentos antes de que el jefe de división firme las resoluciones.

Cabe mencionar que a esas alturas llega sólo la resolución, pues el expediente de retiro llega hasta el jefe de departamento. Una vez el jefe de división firma la resolución, se remite al Subsecretario para que él las firme. La documentación firmada vuelve al Departamento de Previsión Social para que éstos le soliciten a Oficina de Partes que despache la documentación a la Contraloría General de la República para la toma de razón. En todo ese proceso la SS.FF.AA se demora un total de 37 días hábiles.

El consejero Sr. Moisés Pinilla hace uso de la palabra para consultar si al interior de la SS.FF.AA existe un protocolo para la revisión de las carpetas y si existe registro histórico de los errores más usuales. Considera que sería interesante la existencia de aquello para que se remitiera a quienes formulan los expedientes de retiro y tuvieran de debida prevención.

El Sr. Layana responde que efectivamente existe una lista de chequeo donde las instituciones van contrastando si están todos los elementos requeridos. Agrega que se han actualizado varios procedimientos internos, sin embargo, el procedimiento de pensiones fue actualizado el año 2021, motivo por el cual se esperará hasta finales de 2023 para volver a revisarlo.

El Sr. Layana destaca que el consejero Sr. Pinilla menciona un punto importante, ya que la creación y actualización de algunos procedimientos dentro del Departamento



de Previsión Social fueron precisamente establecidos para poder tener registro de los errores más frecuentes, cuáles eran los más riesgosos, cuáles eran los problemas específicos que se daban. Esto fue en cierta parte subsanado en los últimos meses con la reestructuración de la Unidad de Control y Gestión Interna, donde se desempeñan tres personas, pero aún quedan detalles por afinar. Lo fundamental es que esta reestructuración se pensó para que la unidad se preocupase por tener un control de los productos estratégicos de la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas y, por consiguiente, mejorar su servicio. Se deben buscar todas las alternativas para mejorar los procedimientos y entrega de productos estratégicos y ellos no necesariamente implica una mayor cantidad de recursos, sino reasignar personas o simplificar procesos. Evidentemente la construcción del sistema que se mencionaba con anterioridad implicará invertir recursos públicos, pero esto es más bien una excepción dentro de las medidas que se están tomando. Hoy por hoy el objetivo es mejorar los procesos, buscando que la calidad del producto mejore y tenga la menor cantidad de errores.

El Presidente toma la palabra para comentar que en la sesión pasada le aclararon que era la SS.FF.AA la institución que generaba el cálculo de la pensión. Señala que cuenta esto porque él durante toda su carrera tuvo mucha confianza en la labor que desempeñaban las instituciones y desde el momento en que pasó a retiro no dudo en que el monto que recibía era el que correspondía, confiando siempre en la buena fe de las organizaciones e instituciones. Sin embargo, le gustaría ponerse en los zapatos de alguien desconfiado y preguntar lo siguiente: ¿puede una persona que está pasando a retiro ir a la División de Asuntos Institucionales o al Departamento de Previsión Social y pedir que le expliquen la forma en que se está calculando el monto de su pensión?

El Sr. Layana responde que eso podría ser más bien materia de capacitación, pues las tablas de cómo se calcula la pensión existen y están ordenadas según el grado y las asignaciones que le corresponden a la persona. En tal sentido, habría que generar la coordinación para llevarlo a cabo, pero señala que deja esa opción a disposición del Consejo y de los círculos y confederaciones de pensiones en caso de que estimen conveniente su realización. Ahora bien, que vaya una persona particular a consultar directamente a esas reparticiones de forma presencial por su pensión es algo que no es posible.



El consejero Sr. Valenzuela hace uso de la palabra para agregar información a lo comentado por el Presidente del Consejo, Sr. Gustavo Basso.

El Sr. Valenzuela inicia su intervención señalando que él salió a retiro el año 1997 y le calcularon mal su pensión. En ese contexto levantó un reclamo a la Subsecretaría en conjunto con un documento, posteriormente la Subsecretaría remitió los antecedentes a la Dirección de Personal del Ejército, quienes debieron hacer la aclaración completa. Esto derivó en que se enmendase el error y se pagara lo que correspondía. Por consiguiente, destaca que si los reclamos son formulados de manera fundada se rectificarán según concierna el caso.

Como segundo tema, el Sr. Valenzuela menciona que le causa inquietud saber si el Subsecretaría para las Fuerzas Armadas tiene calculado un tiempo estimado en que tardará en operar el sistema digital que pensado implementarse. Entendiendo desde el diseño, presupuestación, recepción del presupuesto e implementación.

El Sr. Layana responde que no hay un tiempo determinado.

El Sr. Valenzuela pregunta si se ha dado por inicio a alguno de los pasos que se requiere para implementarse.

El Sr. Layana responde que lo primero que se hizo fue la elaboración de un informe el mes de noviembre sobre la construcción del flujo del proceso del sistema, lo que ahora se debe hacer es solicitarle a la División de Presupuesto y Finanzas que incluya los recursos en el proyecto de Ley de Presupuestos del Ministerio de Defensa durante de 2023. Comenta que este punto es donde no puede saber con exactitud cuando podría tardar, pero conociendo los tiempos no tardaría menos de dos años contados desde la fecha actual.

El Sr. Valenzuela señala que según sus cálculos podría finalizar el periodo del gobierno actual y aun la SS.FF.AA podría estar sin contar con el sistema implementado.

El Sr. Valenzuela plantea como tercer punto que le preocupa que la apreciación personal de una persona -en este caso el Contralor General de la República- imponga freno a tantas personas que necesitan de su pensión. Le parece lamentable que no





aplique lo que la ley dispone. Ello le hace suponer que, bajo su apreciación personal, operan consideraciones políticas y no consideraciones legales.

El Sr. Layana solicita la palabra para hacer un comentario respecto al punto planteado sobre eventuales errores que pudiesen producirse en el cálculo de la pensión.

El Sr. Layana inicia tu intervención señalando que hace un tiempo se reunió con Capitán de Navío de la Armada que había pasado a retiro el año 1990. Según tiene entendido este Capitán asistió a CAPREDENA a realizar un trámite y la persona que lo atendió le recomendó que revisará el cálculo de su pensión, pues personas que eran de su misma promoción, con igual rango y misma cantidad de años de servicio percibían un monto mayor de pensión. Acto seguido, esta persona fue a la División de Recursos Humanos de la Armada y ésta reconoció que se había equivocado y le había dado un año menos de servicio. Evidentemente esta persona lo que buscaba era saber si podía hacer algo al respecto.

El Sr. Layana admite que la primera impresión que tuvo cuando escuchó los antecedentes era que el asunto estaba prescrito, pues la ley establece ciertos plazos y, en último evento, hay 10 años como régimen de prescripción general donde se consolidan las obligaciones y este hecho había ocurrido en 1990. Comenta que de forma sincera le respondió al Capitán en retiro que iban a ver que se podía hacer, pero que consideraba poco probable un buen resultado. Sin embargo, la persona respondía que esto no era un error imputable a él, sino que era un error de la Armada de Chile. Además, comentaba que había escrito dos veces a la SS.FF.AA para que revisará el caso y en ambas se le había respondido que el asunto estaba prescrito y, por ende, no correspondía una revisión.

Ahora bien, el Sr. Layana comenta que cuando comenzó a revisar los antecedentes y las cartas que había enviado el Capitán en retiro a la SS.FF.AA respecto de su caso, pudo percatarse que no alegaba una revisión de pensión, ni aumento de pensión, ni beneficio previsional, sino que estaba reclamando un error de la institución. Así, solicitó jurisprudencia para contrastarla en conjunto con una funcionaria experta en pensiones dentro de la subsecretaría, siendo la jurisprudencia encontrada para una situación similar en DIPRECA. La situación decantó en que efectivamente la





institución había cometido un error y la persona podía alegar que se le reconociera ese año faltante, pero que para ello tenía que ir a trámite de toma de razón a la Contraloría.

El Sr. Layana destaca que, como exponía, puede haber casos en que se den ese tipo de situaciones y aun habiendo transcurrido una importante cantidad de años se pueden revisar, dependiendo siempre del contexto del caso en particular.

El consejero Sr. Enrique Slater hace uso de la palabra para plantear que hay dos cosas que le dan vuelta respecto de la sesión anterior -de la cual no pudo participar, pero leyó el acta- y de la presente. Comenta que él fue Subdirector de la Dirección de Personal del Ejército hasta el año 2001 y desde esa época ya era compleja la relación con la Contraloría. Le parece sorprendente que veinte años después la situación haya cambiado tan poco.

El consejero Sr. Slater plantea que todo lo que se ha expuesto constata que el sistema de tramitación del proceso de pensión tanto de las instituciones de las Fuerzas Armadas como de la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas está funcionando bastante bien en términos generales, reconociendo que también estas instancias sirven para coordinar y emprender acciones de mejora para los detalles que puedan estar más débiles. Así, pregunta, considerando que se sabe que el problema del proceso se encuentra en la Contraloría, qué acciones se pueden tomar para que la Contraloría ajuste sus tiempos de tramitación.

En tal sentido, comenta que no le parece descabellado solicitar información a fin de conocer si Contraloría tarda tanto tiempo en procesar otros trámites que no sean de las Fuerzas Armadas, pues, si no ocurre lo mismo, podría entender que hay un motivo que produce un sesgo en esas tramitaciones. Como segundo punto, en el ámbito de buscar algún mecanismo para optimizar el sistema, considera que podría evaluarse la factibilidad de que las instituciones de las Fuerzas Armadas envíen en plazo diferidos los expedientes y, así, la SS.FF.AA no tuviese que procesar volúmenes de información tan densos en periodos breves. Considera que esto debería evaluarse, ya que podría provocar una disminución en el periodo de tramitación efectivo de los expedientes si existiese un mayor nivel de coordinación entre las instituciones y entre las instituciones y la Subsecretaría.





Finalmente, el Sr. Slater plantea que se debe pensar qué acciones se considerarían pertinentes de emprender por parte del COSOC ante la Contraloría General de la República, ya que es necesario que se adopten medidas destinadas a evitar que las personas estén esperando ocho meses e inclusive más tiempo sin contar con su pensión debido a los retrasos que ahí se producen.

El Presidente del Consejo comenta que precisamente el siguiente paso que debería emprender el COSOC es oficiar a la persona encargada de ver el tema pensiones en la Contraloría para que asista a exponer al igual que lo han hecho los encargados de personal de las Fuerzas Armadas y ahora el representante ministerial.

El Sr. Layana hace uso de la palabra para hacer un comentario respecto de los mencionado por el consejero Sr. Enrique Slater.

El Sr. Layana plantea que efectivamente la SS.FF.AA y las instituciones de las FF.AA tienen un buen trabajo conjunto. Ello no implica que no existan problemas, pero los problemas que existen son como cualquiera que se da en este tipo de procedimientos y tramitaciones. Estima que efectivamente podría ser una buena idea el evaluar el envío diferido de la documentación, aun cuando el departamento encargado en general tiene un buen manejo de la carga laboral.

En lo relativo al retraso que se produce en Contraloría, el Sr. Layana estima que le parece muy prudente que se oficie a dicho organismo para que el encargado de ver los temas de pensiones venga a exponerle al Consejo de la Sociedad Civil de CAPREDENA, ya que podrían dar cuenta de su situación explicando el procedimiento interno que ellos tienen y, además, aportar cifras sobre lo mismo.

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

El consejero Sr. Villegas inicia su intervención señalando que le llama la atención que, si bien es cierto se está trabajando para acortar los plazos de tramitación de las personas que están comenzando su proceso de retiro, las pensiones de montepío están tardando seis, siete e inclusive ocho meses en otorgarse. Ello es problemático porque son mujeres viudas, muchas de ellas con problemas de salud, que es su único ingreso. Estima que debe explorarse una fórmula para acortar esos plazos de





tramitación, sobre todo considerando que no es necesario formular el expediente y que esa documentación pase por las instituciones de las Fuerzas Armadas.

El Sr. Layana responde que en este momento no tiene las cifras respecto al tiempo que actualmente tarda la Subsecretaría en tramitar el montepío, pero que está consciente que ahí existe un problema, aun cuando el trámite es mucho más corto en comparación con el de ingreso a retiro. Comenta que se le planteó al Contralor la idea de que las pensiones de montepío no tuviesen que pasar por el trámite de toma de razón, ya que eso está normado en una resolución el Contralor mismo emite y, por ende, puede sacarlo si estima conveniente. La razón fundamental por la que se planteó esa idea es que esta pensión ya fue tomada de razón y a lo más se agrega el certificado de matrimonio y el certificado de defunción, siendo todo el papeleo "extra" que debe adosarse.

Al respecto señala que el Contralor le respondió que se iba a investigar esa posibilidad, pero que se mostraba reticente porque hace algunos años se había dado un escándalo relacionado a las pensiones de montepío precisamente porque ellas no estaban dentro de los trámites que pasaban por toma de razón. El Sr. Layana comenta que le contraargumento al Contralor que para evitar esas situaciones se había hecho incluso una modificación legal y, por consiguiente, eso ya está subsanado y la situación ya no es dable. Por tal motivo, el Sr. Layana enfatiza que seguirán insistiendo en que el montepío no forme parte de los trámites que van a tomar razón, pues eso le restaría carga laboral a la Contraloría y posibilitaría el agilizar la tramitación de las pensiones de retiro y, además, porque los plazos que tardan en tramitar los montepíos se están extendiendo más de lo debido.

El consejero Sr. Óscar Villegas señala que le parece imperativo que se pueda dar esa situación, ya que es sólo agregar el certificado de matrimonio y el certificado de defunción, motivo por el cual el tiempo de tramitación debiese ser mínimo. Sin embargo, se conocen de casos en que esto ha tardado ocho meses en circunstancias que las montepiadas han estado con graves problemas de salud y sin tener más ingresos con los cuales disponer.

El Sr. Layana menciona que le reiterará esta solicitud a la Contraloría, ya que depende del Contralor los trámites que establece que deben ir a toma de razón. Así,





insta al Consejo a realizar la misma solicitud en el caso que se reúna con representantes de la Contraloría.

El Presidente le concede la palabra al consejero Sr. Carlos Fica.

El consejero Sr. Carlos Fica inició su intervención señalando que el IPS tarda entre 40 y 45 días en que una persona tenga su pensión, mientras que las pensiones de retiro de las Fuerzas Armadas se están demorando del orden de 360 días. En otras palabras, el personal en retiro debe esperar nueve veces más por el pago de su primera pensión. Así, plantea la interrogante de cómo se resolverá esta situación, cómo se hará para que las instituciones de las Fuerzas Armadas se demoren menos, cómo se hará qué la Subsecretaría tarde menos de 37 días hábiles, cómo se va a actuar como COSOC para que Contraloría demore un tiempo prudente en tramitar la toma de razón.

El Sr. Layana comenta que desde su punto de vista la reunión que tenga el COSOC con los representantes de la Contraloría será clave.

El Presidente del Consejo toma la palabra para mencionar que no hay que apurarse en los pasos que se emprendan y, en tal sentido, le parece central esperar la reunión con los representantes de la Contraloría para tener el panorama conjunto lo más claro posible y emprender las acciones correspondientes para mejorar el actual sistema. Esto mismo vale para la última sesión que se le solicitará al Vicepresidente Ejecutivo (S) de CAPREDENA.

El Presidente le concede la palabra al consejero Sr. Héctor Vicencio.

El consejero Sr. Vicencio inicia su intervención agradeciendo la presentación del Sr. Erick Layana.

El Sr. Vicencio plantea que diariamente a CONFAR llegan consultas relativas a la demora en los trámites frente al Estado por la innecesaria burocracia. Cree que se deben revisar los procedimientos para dar un mejor servicio a la ciudadanía. Así, aun cuando Chile es uno de los países que está más avanzado en términos de uso de herramientas computacionales, pareciese que eso no ha logrado llegar a las instituciones de las Fuerzas Armadas y a la Subsecretaría. Agrega que lo importante de estas reuniones es saber que estos dos eslabones de la cadena están ordenados





y funcionando en coordinación para mejorar las cuestiones que han evaluado como deficientes. En tal sentido, cree que la reunión con los representantes de contraloría es la importante para poder detectar dónde está realmente el problema de la tramitación en el pago de la primera pensión. Esto tendrá como resultado que mejore la gestión de los servicios, pero que también los pensionados puedan contar a tiempo con los recursos que le corresponden y evitar situaciones lamentables que se dan con personas que esperan hasta un año recibirlos.

El Presidente del Consejo le concede la palabra a la Gerenta General (S), Sra. Claudia Bravo.

La Sra. Bravo inicia su intervención agradeciendo la presentación del Sr. Layana por su claridad y por la transparencia de esta en tocar ciertas temáticas. Coincide con el Presidente en la importancia que tienen las actas, ya que ahí es donde se ve reflejado el trabajo del COSOC, siendo una herramienta muy pedagógica para quienes no siempre pueden asistir a las sesiones. A su vez, agrega que le parece muy importante el poder reconocer dónde están los principales problemas y cuál es la institución que presentan los mayores problemas para así poder buscar mecanismos para solucionarlos. Lo central siempre deben ser los usuarios y las personas que están ocho meses e incluso un año sin recibir su pensión. Finalmente, plantea que el COSOC siempre debe tener en cuenta que CAPREDENA estará a su disposición para hacer todas las mejoras posibles en los tiempos de tramitación, ya que sólo trabajando en conjunto y alineados se harán cambios importantes.

El Vicepresidente Ejecutivo (S) inicia su intervención agradeciendo la exposición del Sr. Layana y su franqueza al relatar su evaluación respecto de lo que encontró cuando asumió su cargo en el Ministerio de Defensa. Agrega que estas sesiones también sirven de parámetro para que CAPREDENA pueda ver cómo mejorar sus procesos internos, fundamentalmente en lo relativo a tecnología, aun cuando la situación es menos acentuada que en la Subsecretaría. Sin embargo, ello no obsta a que siempre se busque una mejora constante, pues siempre se pueden afinar detalles en los procesos, siendo el foco central los usuarios. Esto, pues, tal como decía un consejero en su intervención, la burocracia muchas veces es indolente porque no atiende las necesidades urgentes de las personas, aun cuando diariamente se ven situaciones complejas. Destaca que esta preocupación debe





estar en el centro del quehacer institucional, ya que no se está hablando de números, sino que se está hablando de personas tal como quienes se encuentran en la sesión y, por ende, mejorar el servicio también impacta en la mejora de la calidad de vida de los usuarios. Se debe buscar solucionar los problemas más allá de la burocracia para dar soluciones concretas a las personas.

Además, es enfático en señalar que se deben hacer los esfuerzos por borrar el estigma sobre las personas que son pensionadas de CAPREDENA como privilegiados, ya que si bien existen pensiones que son muy altas para el común de la población, también hay pensiones que son muy bajas y están bajo la línea de la pobreza. Así, subraya que CAPREDENA hará los mayores esfuerzos en términos de asistencia social para ir en ayuda de esas personas, puesto que tampoco tienen la posibilidad de contar con ayuda estatal, estando marginados de los beneficios estatales como el pilar solidario, el GES, PGU, etc. Considera fundamental que se pueda ayudar a todas estas personas que están marginadas del sistema de protección social del Estado.

Finalmente, el Vicepresidente Ejecutivo (S) de CAPREDENA vuelve a reiterar sus agradecimientos, agregando que le parece que estas instancias son muy valiosas para ir conociendo el panorama en que están las instituciones y, por consiguiente, también quiere destacar el trabajo del COSOC, ya que siempre ha estado en la línea de buscar soluciones acertadas para los usuarios.

El Presidente del Consejo toma la palabra para señalar que la labor de este siempre ha estado orientada en ayudar a los 105.000 pensionados de CAPREDENA. Así, agradece la consonancia y apoyo que han recibido por parte de la institución desde que la instancia se conformó en el año 2019.

El Presidente del Consejo agrega que cuando asumieron esta tarea se vieron sorprendidos por lo que descrito por el Vicepresidente Ejecutivo (S) sobre la cantidad de personas que se encontraban en situación de detrimento socioeconómico, motivo por el cual pensaron en la idea del Plan Fraternidad teniendo en miras el revertir la respuesta de CAPREDENA ante peticiones de las personas, pasando a una institución que actuara de manera proactiva en la ayuda de esas personas, o sea, que las personas no tuvieran que solicitar la ayuda, sino que la institución fuera hacía ellas.





Finalmente, el Presidente le agradece profundamente la franqueza que ha tenido el Sr. Erick Layana durante su exposición y, además, le plantea que espera que puedan seguir trabajando en conjunto durante este periodo para mejorar la respuesta y servicio para los pensionados y montepiadas.

Finaliza la sesión a las 17.02.

