



ACTA N°8/2023: CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL DE LA CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL

LUGAR : Sala Consejo CAPREDENA, Bulnes N°102, piso 2. Santiago.

FECHA : 18 de agosto de 2023.

HORA : 11:00 horas.

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

ASISTENTES:

1. Gerente General, Sr. Claudio Castillo Castillo.
2. Jefa División Operaciones, Sra. Alejandra Canales Aguilera.
3. Jefa División Atención Usuarios, Sra. Mariel Zamorano Ramirez.
4. Presidente Consejo, Sr. Gustavo Basso C.
5. Consejero, Sr. Adolfo Sandoval T.
6. Consejero, Sr. Carlos Fica C.
7. Consejero, Sr. Oscar Villegas D.
8. Consejero, Sr. Enrique Slater E.
9. Consejero, Sr. Héctor Vicencio G.
10. Consejero, Sr. Moisés Pinilla D.
11. Consejero, Sr. Ricardo Valenzuela B.
12. Consejero, Sr. Luis Felipe Contreras A.
13. Secretario Ejecutivo, Sr. Arturo Vergara S.

NO ASISTEN:

1. Consejero, Sr. Carlos Contreras B.





TABLA SESIÓN N°8

1. Aprobación Acta Sesión Anterior.
2. Informe CAPREDENA respecto de Pago Desahucios pendientes y situación Pago Bonos de Reconocimiento.
3. Informe Pertinencia de Cartilla Informativa para Pensionados.
4. Informe Trabajo Conjunto Capredena - Ministerio De Defensa – CGR, reducción de plazos de trámite Pago Desahucios y Pensiones.
5. Encuesta CADEM "Satisfacción de Usuarios respecto de la Gestión de los Servicios Públicos.
6. Resumen presidente COSOC sobre actividades realizadas entre agosto 2022 y agosto 2023.
7. Elección presidente COSOC período 2023-2024.
8. Varios.

DESARROLLO DE LA SESIÓN

El presidente del COSOC inicia la sesión a las 11.02 horas en la Sala de Consejo de la Casa Matriz de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, excusando la ausencia del consejero, señor Carlos Contreras B. por motivos de fuerza mayor, contándose con el quórum necesario para desarrollar la reunión.

1. Aprobación del Acta de la sesión anterior.

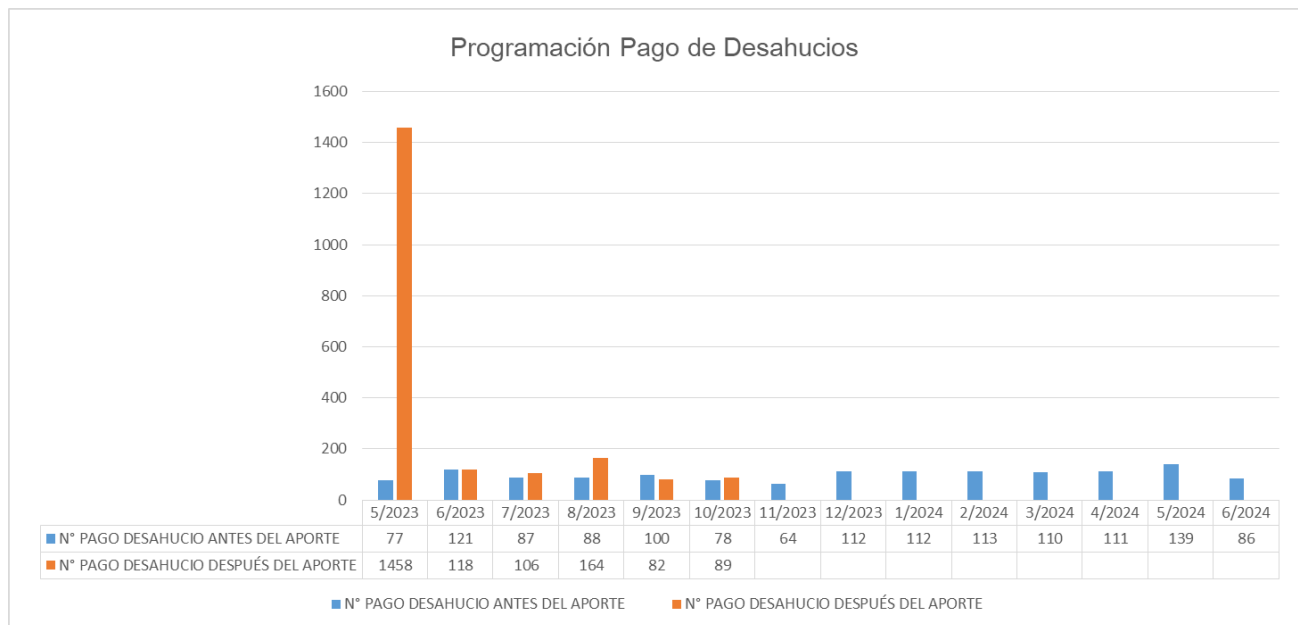
El presidente somete a votación el Acta N°7, la cual es aprobada en forma unánime por los consejeros presentes. Consulta por el acta N°6 pendiente (reunión efectuada por Zoom en mayo 2023).

2. Informe CAPREDENA respecto de Pago Desahucios pendientes y situación Pago Bonos de Reconocimiento.

Don Gustavo Basso, señala que las presentaciones de la reunión anterior sobre el tema fueron muy interesantes y de ahí se desprende el informe solicitado, para conocer el avance de lo informado en la sesión anterior.



Se concede la palabra a la Sra. Alejandra Canales A., Jefa de División Operaciones, quien procede a informar respecto al estado de pagos de desahucio y bonos de reconocimiento, cuyo detalle se presenta a continuación:



Tal como se señaló en la sesión anterior, durante mayo 2023 se pagaron un total de 1.458 desahucios. El saldo de pagos se había programado hasta junio 2024, estos saldos lograron adelantarse para finalizar su pago en octubre de 2023 con la totalidad de solicitudes ingresadas.

El presidente pregunta sobre los casos que pudieran estar pendientes en Contraloría General de la República a lo que la Sra. Canales contesta que efectivamente deben existir casos en CGR debido a los tiempos prolongados de trámite de Toma de Razón en esa repartición.

Sr. Basso complementa recalando que CAPREDENA se ha puesto al día en todos aquellos casos recibidos, no existiendo información de cuanto podría estar pendiente en CGR.

La jefa de la División de Operaciones explica que todos los casos que se recibieron por oficina de partes, Desahucios y Pensiones. Para el caso de Pensiones, CAPREDENA recibe la Resolución y el Cese de Sueldo, con estos documentos y el expediente completo (contempla además retención judicial y carga extinguida) se ingresa el caso para pagar el mes siguiente.



El consejero Sr. Héctor Vicencio pregunta ¿Cuánto tiempo demora en la actualidad el pago desde que la persona se retira?, a lo que se le responde que el promedio son seis meses, pero CAPREDENA una vez recibida la documentación completa, paga al mes siguiente de la recepción de la documentación.

El consejero comenta que se ha mejorado en este aspecto ya que antes eran nueve meses en promedio.

El consejero Sr. Carlos Fica menciona el caso de una dentista del Hospital Militar quien se retiró y su último sueldo lo recibió en febrero de 2022 y aun esta sin pensión, la Sra. Canales responde que efectivamente hay casos extremos que pueden demorar hasta tres años, pero el promedio son seis meses. Casos extremos donde la documentación llega con errores y hay que devolverlos, en algunos casos varias veces repitiendo el ciclo burocrático Subsecretaría – CGR.

El consejero pregunta ¿Dónde puede pedir información respecto del caso?, se le responde que en la Subsecretaría para las FF.AA. o en la Unidad de Personal correspondiente, en este caso el Ejército.

El consejero Sr. Felipe Contreras pregunta por los plazos de pago para Montepíos, respondiéndole que, al mes siguiente, toda vez que para el pago de los Montepíos no se espera el Cese de Sueldo.

La señora Canales, explica que el promedio también son seis meses, comenta que existe un anticipo para el cual solo se requiere el Certificado de Montepío para Anticipo emitido por la Subsecretaría.

Sr. Basso comenta que esta información es muy importante para poder transmitirla a sus asociados, ya que este tipo de preguntas son recurrentes.

El consejero Héctor Vicencio señala que en el Acta N°4 de 2022, en la presentación del Sr. Layana de la Subsecretaría para las FF.AA., comunicó que se estaba implementando el SIAC, justamente para tener una comunicación directa a través de la tecnología y que los usuarios pudieran tener información de una manera más expedita. En esa ocasión se consultó ¿Cuándo estaría implementado el sistema?; ¿Cuándo estaría funcionando?; ¿Hay alguna información al respecto? Comenta que sería bueno retomar ese contacto para conocer el estado de avance del proyecto.

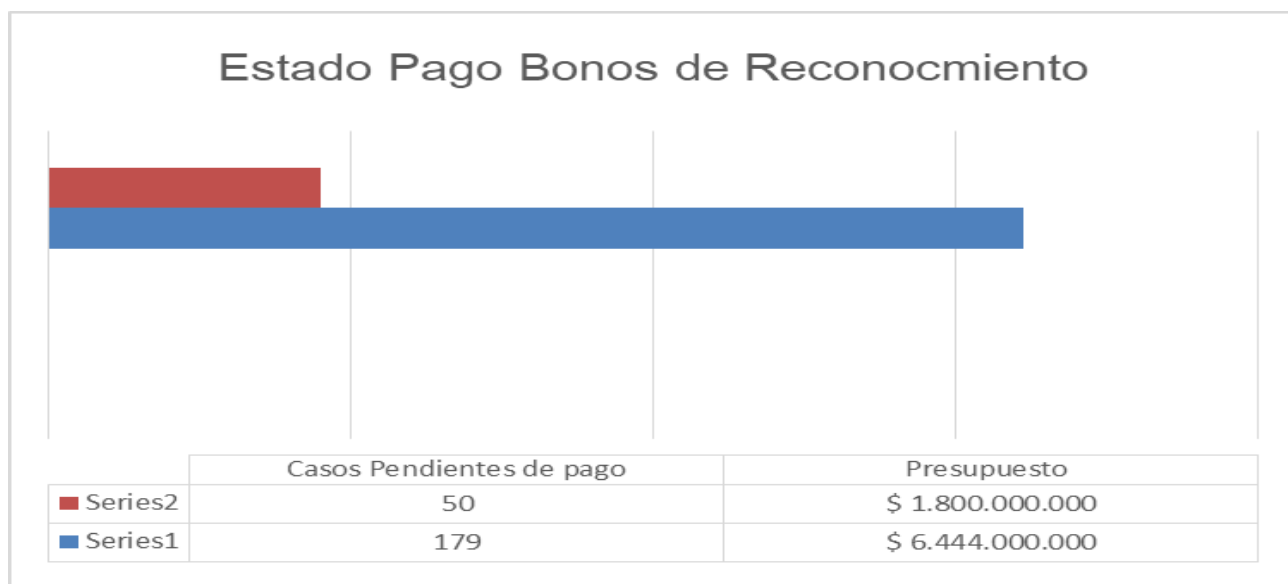
Sr. Basso solicita autorización al Consejo para enviar un oficio al COSOC Defensa sobre este tema.



El consejero Sr. Fica consulta que, si bien hay casos excepcionales que son los que demoran, le gustaría saber para el caso de un militar patrón, caso estándar, ¿cuánto demora?

La jefa de División de Operaciones se compromete a entregar una estadística detallada al respecto. Propone tomar el mes de julio 2023 y generar de ahí un reporte de todas las ramas.

Respecto de los Bonos de Reconocimiento, informa que actualmente tenemos 179 bonos con causal vencida pendientes de pago, por un total estimado de M\$6.444.000. El presupuesto disponible asciende a M\$1.800.000.



El presidente del COSOC señala que en el acta anterior quedó registrado que CAPREDENA haría las gestiones necesarias ante DIPRES para obtener los recursos adicionales necesarios para los pagos pendientes a partir de septiembre y le gustaría saber en que estado esta ese trámite.

La jefa de DOP informa que el trámite fue realizado por la División de Administración y Finanzas en el mes de junio y a la fecha no hay respuesta por parte de DIPRES. El Gerente General Sr. Claudio Castillo señala que para la Dirección de CAPREDENA esta temática es una preocupación y existe una comunicación constante con DIPRES a fin de tratar de dar resolución lo antes posible a esta falta de recursos para cumplir los compromisos. El próximo jueves 24 se sostendrá una reunión con DIPRES donde se tocará este tema.



El Sr. Basso consulta por qué si el retiro es a los 20 años, se habla de 60 o 65 años de edad.

La Sra. Canales responde que el bono está asociado a la edad de jubilación de mujeres (60) y hombres (65) ya que son recursos que se transfieren a las AFP cuando comienzan los trámites de jubilación en esas entidades y complementa los fondos que allí tienen.

El consejero Sr. Luis Felipe Contreras comenta un tema que quiere aclarar, cuando uno se retira, solicita a CAPREDENA el traspaso del Bono a su AFP, la AFP una vez recibida la información comienza a computar el valor del Bono informado por CAPREDENA y le aplica un reajuste de 4,5% sobre UF anual. El bono esta en conocimiento de la AFP desde un principio y se van acumulando los intereses en la Cuenta de Capitalización Individual que tiene cada persona. Cuando llega el momento que la persona se pensiona a los 65 años (hombres) el sistema le computa como válido ese valor y procede a pagar de ahí para adelante hasta la fecha que corresponde.

Aquí no tiene nada que ver el desfase que se produzca en el reconocimiento de este pago, lo que si puede ser y es lo que se debe averiguar, es que si la persona que está pidiendo este trámite no lo hizo en su oportunidad (cuando se retiró) y lo está haciendo ahora a los 65 años, esa vendría siendo la piedra de tope, necesito por favor que usted (Alejandra Canales) confirme si el problema corresponde a esta situación planteada.

La Sra. Canales se compromete a realizar las averiguaciones respecto a este tema.

El consejero Sr. Carlos Fica interviene explicando su propia situación: antes de retirarse hacia clases en la Universidad Católica en Talcahuano por lo que tenía cotizaciones en AFP, cuando quise retirar los fondos me dijeron que no podía hasta los 65 años, le explicaron que partió cotizando en AFP antes de retirarse de la Armada y por esa razón no se podía. Cuando realizó el trámite en AFP, ahí le señalaron que hiciera el trámite del Bono de Reconocimiento en CAPREDENA, trámite que demoró 16 meses, es preocupante para cualquier persona la dificultad en obtener los trámites necesarios.

También comenta que en el Informe mensual del Vicepresidente Ejecutivo sería bueno tener algún índice de control de gestión del tiempo de demora en Pensiones y Desahucios para tener una visión mensual.

La Sra. Canales explica que se cuenta con ambos indicadores y se genera el compromiso de incorporar esa información (División de Planificación y Desarrollo) a la cuenta mensual que se les envía a los consejeros.





El consejero Sr. Héctor Vicencio propone contar con una cartilla explicativa para poder apoyar y orientar a los asociados respecto de estas temáticas.

El presidente del COSOC indica que precisamente de eso se trata el punto siguiente.

3. Informe Pertinencia de Cartilla Informativa para Pensionados.

El Sr. Basso comenta que el consejero Sr. Enrique Slater les hizo llegar una cartilla de información para pensionados que no se trató en la sesión pasada. Esta cartilla sería enviada para revisión de CAPREDENA, existió un inconveniente en el envío por correo electrónico por lo que este tema se verá en la próxima sesión.

El consejero Slater indica que esa cartilla podría en parte solucionar en parte las inquietudes que se han planteado con una mejor orientación de la gente que sale a retiro, agilizando mucho más el trámite que hoy se ve muy lento.

Se reitera la necesidad por parte de los consejeros de contar con más y mejor información para hacer llegar a sus círculos y personal de las diferentes unidades en general.

El consejero Sr. Luis Felipe Contreras se compromete a enviar otro modelo de cartilla para enriquecer el análisis.

4. Informe Trabajo Conjunto Capredena - Ministerio De Defensa – CGR, reducción de plazos de trámite Pago Desahucios y Pensiones.

El Sr. Basso se refiere a que este tema engloba prácticamente todo lo que se ha hablado y lo que preocupa, en la última sesión quedó establecido que continuarían las reuniones tripartitas, en ese sentido consulta si han existido más reuniones o avances en este tema.

El Gerente General de CAPREDENA, Sr Claudio Castillo informa que sobre ese tema en específico no tiene información de avances, sin embargo, se mantiene comunicación constante con Contraloría y con el Ministerio de Defensa. En ese punto específico, sobre como agilizamos los trámites, la contraloría tiene sus tiempos propios y no siempre se alinea con los apuros de los servicios.





Sobre lo anterior el consejero Sr. Luis Felipe Contreras complementa diciendo que como Consejo también han pedido reunión con Contraloría y no han recibido respuesta.

El presidente del COSOC hace mención a la reunión con el Vicepresidente Ejecutivo donde le señalan la necesidad de que la Caja sea quién pregunte a Contraloría la cantidad de casos atascados o en poder de ellos, no es un rol del Consejo de CAPREDENA realizar estas gestiones. En el análisis de este circuito, se han evidenciado vicios, no solo respecto del proceso del trámite sino también en los requisitos que se piden. Que sentido tiene pedirle a una montepiada los mismos papeles que se solicitan para desahucio o pensión, en el entendido que esa información ya esta disponible y sería necesario solo un certificado de defunción del pensionado.

La preocupación central es como mejoramos en conjunto CGR – Subsecretaría – Caja el tiempo y los procedimientos y sobre esto además como se vuelve más automático a través del sistema que expuso el Sr. Layana.

El Sr. Gerente General se compromete a informar e estado del arte del sistema en comento (SIAC).

El consejero Sr. Contreras señala que el tema cruza por la modernización de los procesos, si se tiene un sistema informático moderno, controlable y que también involucre los procesos de Contraloría el problema debiera solucionarse. Si no insistimos en esto vamos a tener el problema toda la vida.

El Gerente General de CAPREDENA informa respecto del proyecto de Transformación Digital del Estado, el cual, debiera transformarse en un gran apoyo para estos procesos. CAPREDENA tiene varios compromisos al respecto y se ha avanzado, sin duda es un proceso lento que requiere capacitación e infraestructura tecnológica, pero es parte de los procesos estratégicos y de la estrategia de la institución.

El consejero Sr. Contreras interviene expresando la necesidad de que estos proyectos de alto costo para el Estado involucren a todos los actores necesarios para que la iniciativa se pueda concretar de buena forma. El Sr. Castillo afirma que es así como se está trabajando.

El consejero Sr. Enrique Slater ratifica la opinión de que el problema central radica en CGR por los tiempos que se toman para resolver, si Contraloría no se involucra en el cumplimiento de los plazos no se podrá avanzar mucho.





5. Encuesta CADEM “Satisfacción de Usuarios respecto de la Gestión de los Servicios Públicos.

El Sr. Basso comenta sobre el mensaje que ha llegado por correo electrónico respecto a la encuesta de satisfacción usuaria MESU 2023 para que se explique el alcance del Estudio.

La jefa de División de Atención de Usuarios Sra. Mariel Zamorano explica que CAPREDENA constantemente aplica encuestas de satisfacción para la mejora de la gestión de usuarios, hasta el año 2019 se realizaban con presupuesto de la Caja y se licitaban en forma particular. A partir de 2020 el Estado comenzó a licitar de forma estandarizada, tanto en el procedimiento como en los cuestionarios, el estudio para todos los servicios públicos manteniendo una misma metodología y estructura de cuestionario y financiado por el Ministerio de Hacienda. Este año 2023 la licitación se la ganó la empresa CADEM, CAPREDENA solo participa conociendo el proceso y entregando las bases de datos de usuarios para la muestra aleatoria exigida por la empresa de acuerdo a la metodología de levantamiento de información, muestra que para este año corresponde a un N=1.100 menor a años anteriores (1.800) debido a recomendaciones de la OECD respecto a estos temas.

La Sra. Zamorano compromete la presentación de los resultados de la Encuesta de Satisfacción 2022 para la próxima sesión de COSOC.

El presidente del COSOC consulta por las bases de datos de pensionados que quedan en poder de la empresa encargada del estudio lo cual es un tema sensible a su parecer, la jefa DAU le explica que esos datos están protegidos por acuerdos de confidencialidad con la empresa adjudicataria de la licitación.

El consejero Sr. Héctor Vicencio pregunta respecto de la encuesta 2022, en el sentido de que si CAPREDENA tomó esos resultados y está realizando acciones de mejora respecto de las brechas identificadas en dicho instrumento. La Sra. Zamorano explica que cada encuesta genera un Plan de Trabajo para el año siguiente a fin de propender a la mejora continua de la gestión y por consiguiente en la satisfacción usuaria.

6. Resumen presidente COSOC sobre actividades realizadas entre agosto 2022 y agosto 2023.

Dado que se ha establecido que la presidencia y vicepresidencia del COSOC tiene una duración de un año, el presidente en ejercicio Sr. Gustavo Basso presentará un breve resumen de las acciones realizadas durante el año de ejercicio.





Al inicio del actual ejercicio el COSOC de CAPREDENA, de acuerdo al reglamento que lo rige, elaboró un Plan de Trabajo consensuado que guiara su accionar durante el período. Este plan se desarrollo en tres puntos esenciales:

1. Revisión e impulso al Plan Fraternidad: El Plan Fraternidad buscaba en gran medida sensibilizar a la Caja para que esta tomara un rol más proactivo y ver donde estaban las necesidades de los pensionados y montepiadas más vulnerables. Creo que CAPREDENA tomo este sentir y se ha materializado en acciones como el bono de 30.000 pesos a pensionados seleccionados en el espíritu del Plan Fraternidad, también una acción interesante realizada con las asistentes sociales, a fin de identificar a las personas que estaban más necesitadas social y económicamente, a fin de llegar a ese segmento que no conoce el accionar de CAPREDENA y muchas veces quedaba fuera de los beneficios que ofrece la Caja. Eso se está cambiando.
2. Proceso de Información respecto de los Procedimientos desde el momento en que el funcionario de las FF.AA. pasa a retiro hasta que llega al buque madre que se llama CAPREDENA: tuvimos a los representantes de las FF. AA., a Erik Layana informando lo que se hacía desde la Subsecretaría de las FF.AA., y nos quedó pendiente el tema de la Contraloría. Al mismo tiempo hemos recibido mucha información y presentaciones de los funcionarios de la Caja respecto a la gestión interna de la institución para cerrar el proceso con que se inicia una vida hasta la muerte. CAPREDENA tiene una particular característica, es el proceso de término de una vida institucional y es el comienzo de una vida que termina con la muerte de todos los que llegan a la Caja. La Caja tiene una particular identidad para nosotros y me preocupa el que muchas veces la visión del pensionado o la montepiada es crítica respecto de la Caja y de su propia institución, tenemos que de alguna manera alterar esa visión y hacer que el pensionado sienta que la Caja es una institución preocupada, acogedora y que efectivamente lo va a acompañar en todo hasta el día en que se muera.
3. Revisión del Sistema de Salud nacional y sus diferencias con el sistema de Salud de las FF.AA.: tema delicado, en una oportunidad el consejero Sr. Moisés Pinilla estando en una conferencia escucho a una expositora del Estado decir que las FF.AA. tenían la salud gratis, en ese momento el Sr. Pinilla aclaró el punto, dio cuenta al VPE de la época quién ofició al Gobierno sobre esta anomalía. Tenemos que poner un poco más de atención, el consejero Sr. Pinilla se ha metido mucho en este tema del Sistema de Salud de las FF.AA. y del Sistema





de Salud Nacional, con todo el tema de FONASA, garantías explícitas y muchas otras cosas a las cuales los pensionados y montepiadas no tienen acceso. Es una lucha muy grande que hay que dar por delante.

Dicho lo anterior, durante este período tuvimos dos cosas importantes el cambio del VPE después de un período que estuvo muy en el aire y finalmente llegó el Sr. Andrés Culagovski con quien tuvimos una reunión muy franca, muy interesante donde le hicimos ver nuestros puntos de vista, creo que fue una reunión provechosa. Posteriormente en la Gerencia General después de la partida de Carlos Molina J. tenemos un nuevo Gerente General, quisiera expresar que para nosotros como COSOC es muy motivador que estés presente en nuestras reuniones porque nos permite que efectivamente te impregnes de las inquietudes nuestras y te des cuenta que efectivamente representamos a 105.000 pensionados y montepiadas con muchas cosas por mejorar.

Se da por terminado el resumen de la gestión agosto 2022 – agosto 2023.

7. Elección presidente COSOC período 2023-2024.

El reglamento que rige el accionar del COSOC establece que el presidente y el vicepresidente durará por el período de un año calendario por lo que corresponde elección de un nuevo presidente y vicepresidente.

El consejero Sr. Carlos Fica agradece al presidente su período de cuatro años, ha sido ordenado, super grato en trato y en el avance que se ha tenido. Propone la continuidad de el actual presidente Sr. Gustavo Basso.

El consejero Sr. Adolfo Sandoval pide un aplauso para la directiva por la gestión realizada.

El consejero Sr. Slater interviene secundando las palabras del consejero Carlos Fica y consulta si quisiera continuar, en la misma línea argumentativa el consejero Sr. Hernán Vicencio interviene y felicita a la actual directiva solicitando su continuidad.

Los consejeros unánimemente por aclamación, ratifican la continuidad de la actual directiva.

Sr. Basso y Sr. Pinilla aceptan continuar para el próximo período. Se cierra la elección para el período 2023 – 2024.





8. Varios.

El consejero Sr. Hernán Vicencio solicita contar con las actas del Consejo de CAPREDENA mensualmente. Solicitud se hace extensiva por todo el COSOC.

El consejero Sr. Luis Felipe Contreras consulta por la difusión de parte de CAPREDENA para incentivar la inscripción de los pensionados y montepiadas en los Círculos. El presidente del COSOC informa que se publicó en el sitio web y en el boletín de CAPREDENA.

Se acuerda tener una difusión constante que incentive la participación en los Círculos.

El consejero Sr. Moisés Pinilla propone convocar como COSOC a los Comandantes en Jefe para exponerles la necesidad de que apoyen en la difusión sobre la existencia y la importancia de participar en los círculos de pensionados.

El consejero Sr. Adolfo Sandoval propone realizar alguna actividad de camaradería para fortalecer vínculos.

El consejero Moisés Pinilla pide la palabra para comentar respecto de los presos de Punta Peuco, comenta que viene de una reunión muy linda, muy buena y provechosa, se dio cuenta que la mayoría de los Pastores son ex FF.AA. al lugar que fueron. La civilidad no conocía en la realidad lo que sucedía con Punta Peuco, se logró sensibilizar la visión que ellos tienen. En la reunión existía la voluntad de sanar, dar vuelta la hoja, es lo que puedo comentar, vengo feliz con el resultado y quería compartir mi felicidad con ustedes.

Finaliza la sesión a las 13.00hrs.

