

febrero 2023

# SOMOS



**BancoEstado**  
Centro de Contacto

## **ENTREVISTA A GERENTE DE OPERACIONES, LUIS ITURRIETA**

*“Una persona contenta en su trabajo, siempre rendirá mejor”*

## **ACADEMIA DE SUPERVISORES**

*La instancia formativa hecha a la medida de BEC*

## **FACETAS DESCONOCIDAS DE COLABORADORES**

*Lado B*

## **NEGOCIACIÓN COLECTIVA**

*Los detalles de un proceso fundamental*

<https://www.becdata.cl/intranet>

# EDITORIAL

**C**on las mascarillas en el pasado, todo parece volverse más nítido ante un año que se alzó como desafiante; con un inicio donde la incertidumbre por la situación sanitaria aún nos rondaba, pero que poco a poco, a un ritmo pausado pero seguro, fue configurándose como exitoso, por las positivas cifras en lo operacional, y gratificante y cercano en lo humano.

Fuimos incluidos en el listado de las 10 mejores compañías para trabajar en Chile y las 10 mejores compañías para mujeres, ambas en la categoría más de mil colaboradores, por la consultora de clima laboral, Great Place To Work.

También en 2022, se desarrolló uno de los procesos formativos más exitosos de los últimos años, la Academia de Supervisores, instancia cuyo objetivo fue unificar criterios y nivelar conocimientos en distintas áreas de nuestro quehacer.

Se desarrolló uno de los procesos internos más relevante para nuestra compañía, la negociación colectiva (anticipada y no reglada), la que fue destacada por sus propios actores, definiéndolo como: dialogante, y donde el bien común siempre estuvo como norte.

Para 2023, se vislumbra un panorama más desafiante que años anteriores; conceptos como sostenibilidad, inclusión, desarrollo digital y verde, entre otros, se harán más comunes en nuestras dependencias y conversaciones. Sin olvidar, objetivos claves para nuestra operación como el cumplimiento de nuestros desafíos comerciales, entregando un servicio de excelencia basado en el cliente y fortaleciendo siempre las alianzas internas.

En esta versión de Somos, les ofrecemos una mirada a lo mejor de lo nuestro, al fruto de nuestro arduo trabajo y entrega, pero también un mapa con nuevas proyecciones, donde todos y todas tienen lugar si aceptan la invitación a seguir creciendo y potenciando sus habilidades.

Agradecemos enormemente a todos y todas quienes entregaron parte de su tiempo en aportar información y contenidos para el desarrollo de esta publicación. Esperamos, sinceramente, ser un aporte a la identidad, pertenencia y cultura corporativa de BancoEstado Centro de Contacto.

Gracias totales.



*Diseño - Área de Comunicaciones  
BancoEstado Centro de Contacto, 2023.*



# Palabras de **Gerencia General**

A sólo unos meses de haber cumplido dos años en la Gerencia General de BancoEstado Centro de Contacto, y tras una pandemia que nos obligó a mantenernos restringidos en varios aspectos de nuestra cotidianidad, la mirada con que analizo nuestro trabajo es desafiante laboralmente y distinta, pero hay algo que mantengo, estoy agradecido por el trabajo realizado por todos quienes tenemos el privilegio de trabajar en esta compañía.

Más que nunca confirmamos nuestra posición como aliado estratégico y fundamental para BancoEstado. Somos el vínculo permanente con nuestros clientes -a quienes nos debemos siempre- nos caracterizamos por escuchar con atención y comunicar de forma eficiente. Así lo demuestran nuestros indicadores y métricas (KPI), cifras positivas que nos llenan de orgullo y que evidencian el compromiso diario por entregar un servicio de calidad producto del trabajo bien hecho de la mayoría de nuestra gente.

**"Por definición y desde nuestros orígenes, esta compañía es inclusiva y adelantada a su época, siempre pionera y brindando absoluto protagonismo y respeto al rol de la mujer"**

Desde que llegamos, este equipo ejecutivo ha desplegado una genuina preocupación con foco en las personas, llevando a cabo acciones concretas para mejorar su calidad de vida laboral y que esta mejora tenga, a su vez, impacto familiar. Seré muy preciso y simple en mi lenguaje, queremos que cada día nuestra gente trabaje en condiciones físicas cómodas, para que luego lleguen contentos a sus hogares.

El buen trato parte con que todos nos saludemos siempre y que exista respeto, partiendo por nuestra "casera", que con tanto esfuerzo venden sus productos todo el año afuera de nuestras dependencias; continúa con nuestros equipos de seguridad y siguen con quienes dan brillo y limpieza a nuestras instalaciones. ¿Qué me expliquen el sentido de una tarea laboral? Soy de los convencidos que cuando no tenemos disciplina laboral, nos faltamos el respeto. Quienes hoy lideramos, no queremos que nadie se pierda por ese camino.

Al referirme al impacto familiar, aludo a tener mejores beneficios sociales con financiamiento, como por ejemplo, una linda fiesta para nuestros "peques", poder elegir entre varias alternativas de regalo para mi árbol de navidad en casa o los beneficios maternales que otorgamos.

Comenzó el 2023 con el despliegue de la reducción de jornadas para aquellas que personas que trabajan 45 horas, iniciativa que aún no es ley, pero que en CCL ya implementamos de forma paulatina, concluyendo en su totalidad en mayo de este mismo año. Por último, algo que espero que nadie tenga que usar nunca, un seguro de vida de un monto 5 veces mejor que el del año pasado (más de 35 millones de pesos para los beneficiarios) para quienes tienen contrato indefinido y 17 millones para cada uno de los ejecutivos a plazo fijo, esto ante la eventualidad de algo no deseado y que irá en beneficio de quien ellos decidan.

Si hablamos de la infraestructura de las plataformas, nos sentimos orgullosos de la actual iluminación y las estaciones de trabajos. Queremos que el ambiente sea acogedor, que sea un gusto venir a trabajar, que la alegría sea el sello que nos destaque. De la tecnología que usamos para que nuestra gente pueda hacer bien su trabajo, sabemos lo valorado que fue la renovación tecnológica de los antiguos PC por notebooks con teclados y mouse inalámbricos, y hoy, con los nuevos monitores, que son superiores a cualquier estándar de call center en Chile. La tecnología que empleamos sólo es usada por las mejores compañías de este rubro a nivel mundial, la que fue adaptada por nuestros equipos humanos a la realidad e indicadores que nosotros necesitamos; no quiero matar la magia de la sorpresa, pero estamos próximos a cerrar otras dos grandes mejoras en infraestructura que significarán que seguiremos invirtiendo en la calidad de vida laboral de nuestra gente.

Quiero agradecer a las presidentas, directivas



y socios de los sindicatos 1 y 2, por los acuerdos logrados y aprobados en el proceso de "Negociación Colectiva no regladas y anticipadas" que regularán nuestra relación por el período 2023 - 2026. Agradecemos la lógica de acuerdo que primó y que todos los beneficios que otorga la empresa fueran ampliamente valorados por ambas organizaciones y sus respectivas asambleas.

En 2022, celebramos el primer aniversario de Conecta, servicio que entrega atención remota a cientos de chilenas y chilenos. Desde Colchane hasta la Antártica, aclaramos dudas y resolvimos dificultades, mirándonos a la cara como nunca nadie lo imagino, acortando distancias y simplificando la vida de todos nuestros compatriotas que están en los puntos más alejados de esta hermosa patria.

El Banco nos encomendó ser la punta del termómetro de lo que opinan nuestros clientes, esto lo hacemos real cada día, cada instante, con nuestro trabajo en las Redes Sociales (RRSS), tecnología que al igual que el Teletrabajo llegó para quedarse.

Por definición y desde nuestros orígenes, esta compañía es inclusiva y adelantada a su época, siempre pionera y brindando absoluto protagonismo y respeto al rol de la mujer. La mejor muestra de aquello es que de todas las empresas de la Corporación BancoEstado, en el CCL es la única empresa donde el 100% del Directorio está integrado por mujeres y en su cuerpo ejecutivo existe paridad de género.

Durante noviembre del 2022, recibimos la visita de la presidenta de BancoEstado, Jessica López Saffie, quien constató personalmente

la calidad de nuestro trabajo. Recorrió nuestras instalaciones, conversó con nuestros colaboradores y vivenció las riquezas de nuestro territorio, este espacio que nos aporta esa cuota de identidad, cultura y patrimonio que nos hace distintos a cualquier otro.

Además, desarrollamos una instancia formativa inédita, la Academia de Supervisores, hecha a nuestra medida y llevada a cabo por jefaturas y encargados de área, relatores en distintas materias de nuestro quehacer, que cumplió con la formación de nuevos líderes para nuestra compañía. Tenemos la convicción de estar hoy mejor que ayer, con equipos fuertemente entrenados para atender y resolver las demandas de nuestros clientes de manera satisfactoria y, dedicar nuestra energía, cariño y entrega a potenciar el relacionamiento con miles de clientes de BancoEstado.

Finalmente, reconozco y valoro enormemente el arduo trabajo de todas nuestras ejecutivas y ejecutivos, quienes se han destacado por mantener un carácter resolutivo, oportuno, comprometido y cercano a pesar de la adversidad y la incertidumbre con que transitamos algunos meses de 2022.

Miramos nuestro futuro absolutamente desafiados, con muchas de oportunidades, creciendo y ampliando nuestros horizontes para formar parte de un BancoEstado que incluye, conecta y desarrolla.

Miguel Sabag C.  
Gerente General





# LUIS ITURRIETA

GERENTE DE OPERACIONES

*“UNA PERSONA CONTENTA  
EN SU TRABAJO SIEMPRE  
RENDIRÁ MEJOR, **ESA ES  
NUESTRA CONVICCIÓN**”*

EL INTEGRANTE DE NUESTRA ADMINISTRACIÓN  
REALIZA SU DIAGNÓSTICO TRAS DOS AÑOS DE  
GESTIÓN MARCADOS POR LA PANDEMIA, SU  
PROCESO DE ADAPTACIÓN Y LAS BUENAS CIFRAS



**540** kilómetros separan a la capital del país de Lota. Distancia que a medida que avanza evidencia con fuerza las grandes diferencias de clima, relieve, vegetación, aire, cultura, identidad, patrimonio, y así, una gran variedad de condiciones que a muchos podría atemorizar, pero que sólo alguien, con la convicción de quien tiene una madurez y experiencia para asumir nuevos desafíos, podría enfrentar.

Con los temores naturales de volver propio un lugar en el que no se nació, llegó Luis Iturrieta Muñoz a esta comuna costera, de la que tan solo conocía parte de su glorioso pasado minero y algunas historias descritas por la pluma de Baldomero Lillo en su celebrada Subterra.



De eso ya han pasado dos años, plazo suficiente para sacar conclusiones y hacer un diagnóstico de su gestión tras asumir la Gerencia de Operaciones de BancoEstado Centro de Contacto, y con ello, el corazón de un negocio al que ha dedicado su vida y que conoce a la perfección.

Ingeniero civil industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile titulado en 1999, año en el que las telecomunicaciones en el país daban un paso fundamental: su apertura hacia el negocio de los call centers; mercado inexplorado hasta esa fecha, pero con dos décadas de exitoso crecimiento en Estados Unidos y otras latitudes.

**¿Cómo era en Chile esta industria a comienzos de este siglo?**

Era muy artesanal y super desafiante. Yo llevo

harto tiempo en este negocio, casi desde que salí de la universidad. Para ese entonces, había solo dos call centers grandes: Entel Call Center y Atento.

Recuerdo, por ejemplo, que antes los turnos los hacíamos en una planilla Excel, casi a mano, en cambio hoy, existen softwares diseñados para realizar esa labor de forma automatizada; era un trabajo monumental, a pesar de que era una industria bien madura afuera, para inicios de siglo aquí estábamos en pañales.

También lo recuerdo con cierta nostalgia, éramos en su mayoría un equipo joven, aprendiendo, involucrándose, puestos ante este desafío que se alzaba como todo en la vida cuando se es pionero en algo con gente novata: tratando de inventar la rueda e intentando que todo funcionara.

**Son 23 años en esta área, ¿le sigue gustando este negocio como el primer día?**

Me inicié profesionalmente cuando en Chile el negocio de los centros de contacto era un proyecto tímido pero que estaba consolidado en el extranjero. Viví en Estados Unidos más de 3 años, también en Perú, entonces ahí entendí muchas cosas, y me traje esa experiencia y muchas ideas.

Para mí este es un negocio super intenso, sobre todo a nivel de las personas, porque debemos garantizar su capacitación, asegurarnos de mantenerlos motivados, administrar su gestión hacia un objetivo común, con todas las complejidades que eso implica. Este un negocio que involucra personas, procesos y tecnología, entonces no es simple, pero me sigue encantando.

**Han transcurrido 2 años desde aquel 4 de enero en que asumió la Gerencia de Operaciones de BEC24H ¿Cuál es su evaluación personal y de la compañía?**

El 2021 fue un proceso de adaptación completa: a la empresa, a la Corporación, al grupo humano. No tenía programado salir de Santiago en esta etapa de mi vida y, por supuesto que tuvo costos, pero en el fondo todo ha sido "raya para la suma", más que positivo.

Esta es una maravillosa compañía, con un gran equipo humano; eso me tiene gratamente sorprendido; la gran calidad humana de las personas que trabajan acá, que pienso que tiene que ver con la cultura lotina, y con todo

ese mundo que desconocía.

Para mí el 2021 es el comienzo de una buena relación, con gran acoplamiento y excelentes resultados. En 2022, se mantuvieron las buenas cifras y la conexión, y sabemos que tenemos un futuro super desafiado y con gran exigencia, pero que ciertamente sortearemos bien, gracias a los equipos.

**No fueron tiempos fáciles para asumir tales desafíos, una pandemia, un país con proceso sociales y políticos importantes, ¿Qué hito destacaría de todo este tiempo?**

Yo asumí en un período de cambios internos también muy relevantes: nueva administración, migración tecnológica, y en un entorno inestable, con una pandemia que nos atemorizaba y mantenía en una incertidumbre incómoda.

Llevamos a cabo iniciativas muy relevantes, como la instauración del teletrabajo nacional. Nosotros teníamos una necesidad, la gente no quería o tenía miedo de trabajar presencialmente, entonces, ¿cómo lo resolvimos? Salimos a buscar, tuvimos que hacer muchas adecuaciones tecnológicas, había restricciones, pero supimos buscar, capacitar y conectar, pudimos salir del paso y lo que es mejor, con buenos indicadores.

**Finalmente, ¿Cuál diría usted que es el sello de esta Administración?**

Nuestro tono humano, con buena energía, buen trato, complicidad entre nosotros, atributos que tratamos siempre de proyectar al resto, porque tenemos todas las habilidades técnicas para hacer la pega y, además, contamos con un buen clima laboral, no sólo lo digo yo, lo dicen también las encuestas como el Great Place to Work.

Continuamente buscamos reforzar el sentido de buen trabajo, explicándole a cada uno porque es importante que hagamos esto, pero juntos, con una sonrisa. Se que no estamos descubriendo nada nuevo con esto, pero en el fondo, lo que estamos diciendo con seguridad, es que una persona tratada con respeto, motivada, contenta en su trabajo, siempre rinde un poco más que el que no, y esa es la convicción, considerando, por supuesto, el entorno de alta exigencia en el que nos desarrollamos.

## Lado B:

**¿Principal rasgo de su carácter?**  
Templanza

**¿Qué cualidad aprecias más en un hombre?**  
Lealtad

**¿Y en una mujer?**  
Lealtad, perseverancia, espíritu emprendedor

**¿Su principal defecto?**  
Picao

**¿Su ideal de felicidad?**  
Tiempo con mi familia

**¿Cuál sería su mayor desgracia?**  
Perder mi buena Salud

**¿Qué le gustaría ser?**  
Turista eterno

**¿Su color favorito?**  
Rojo

**¿La flor que más le gusta?**  
Rosa

**¿El pájaro que prefieres?**  
Loica

**¿Un héroe de ficción?**  
Han Solo

**¿Tu músico favorito?**  
Gustavo Cerati

**¿Tu pintor preferido?**  
Van Gogh

**¿Tu héroe de la vida real?**  
Mi padre

**¿Tu nombre favorito?**  
Francisca

**¿Qué hábito ajeno no soporta?**  
Impertinencia

**¿Qué es lo que más detesta?**  
Soberbia

**¿Una figura histórica que no le guste?**  
Hitler

**¿Cómo te gustaría morir?**  
De viejo y sin dolor

**¿Cuál es el estado más común de tu ánimo?**  
Contento

**¿Qué defectos te inspiran mayor indulgencia?**  
Ignorancia

**¿Su juego de infancia predilecto?**  
Pichanga

**¿Su mejor recuerdo de niño?**  
Vacaciones con mi hermano



# Academia de Supervisores: La instancia formativa hecha a la medida de BEC

Con una ceremonia de egreso, realizada con la Laguna Grande de San Pedro de la Paz como postal, BancoEstado Centro de Contacto cerró la versión 2022 de su Academia de Supervisores.

Un total de 38 supervisores certificaron su paso por nuestra Academia, acreditando haber recibido una preparación en diversas áreas vinculadas a las operaciones y actividades propias del funcionamiento de nuestro Centro de Contacto.

Esta instancia formativa, que surge de los sondeos de clima laboral y encuestas internas, tuvo su inicio el 12 de agosto y buscó generar un entrenamiento y alineamiento para fortalecer, desarrollar y potenciar el rol del supervisor en todas sus dimensiones.

La jornada contó con la especial

participación de Sara Herrera Parraguez, directora de BancoEstado Centro de Contacto y Claudia Hernández Soto-Aguilar, presidenta de nuestro Directorio. Ésta última, junto con agradecer la invitación, indicó que, “es satisfactorio ver como hoy -con la graduación de los Supervisores- se concretó una idea que nace con el objetivo de alinear a los Equipos y entregar herramientas transversales para los líderes del Centro de Contacto”.

“La creación de esta academia nos demostró que internamente se pueden hacer grandes cosas y que tienen aún más valor cuando todos quienes participan comparten los mismos desafíos y objetivos. Es por esto que felicito tanto a los graduados como a los relatores y a todos quienes hicieron posible que este sueño que un día nos planteamos, se hiciera realidad”, sostuvo Hernández.



Por su parte, Dayana Ramírez, subgerente de Recursos Humanos, agradeció la visita de nuestras autoridades quienes **“apoyaron la Academia desde su origen, y no sólo eso, también aportaron con ideas para su ejercicio”**.

En relación a la Academia y el futuro de ésta, Ramírez expresó que, **“nos queda la capacidad instalada en nuestros equipos humanos, que nosotros esperamos que en el largo plazo sean ahí donde estén los próximos relatores. Esta academia debe ser un proceso de mejora continua dado que nuestro negocio es muy dinámico(...) debemos mantener a los equipos calibrados y alienados respecto de la normativa y modelos de atención”**.

**“Tenemos la convicción que todas las mejores de los equipos deben ser desde adentro. Esta academia fue hecha para nuestros equipos con las materias que nuestros equipos necesitan, lo cual nos pone tremendamente orgullosos”, finalizó.**

Fueron 19 los relatores que estuvieron a cargo de impartir los distintos módulos que dieron vida a la Academia de Supervisores, en las áreas de Desarrollo Organizacional, Capacitación y Contenidos, Recursos Humanos y Gestión de Operaciones, y quienes recibieron un

reconocimiento por su destacada y generosa labor.

En la actividad estuvieron presentes, además, Luis Iturrieta Muñoz, Gerente de Operaciones, Estefanía Cerón Reveco, Subgerente de Planificación y Control, representantes de sindicatos, jefaturas, administradores, coordinadores y encargados de áreas.

Felicidades a nuestros egresados 2022:

**38**  
SUPERVISORES  
EGRESADOS

Felipe Rodríguez Rodríguez, Cecilia Vallejos Paz, Valeska Santander Reyes, Néstor Flores Figueroa, Luis Concha Leal, María Chamorro López, Carolina Torres Mora, Constanza Salgado Guajardo, Margarita Vega Bustos, Desiree Navarrete Naranjo, Bárbara González Arratia, Emerson Flores Ortiz, Katherine Álvarez Luengo, Sandra Machuca Sáez, Yesenia Gómez Muñoz, Leslie Sánchez Fuentes, Carolina Pacheco Medina, Carmen G. Martínez Ojeda, Cristina Gajardo Sáez, Alexis Ulloa Maturana, Alejandra Ayala Gómez, Claudia Bustos Valdés, Luz María Villagrán Carvallo, Victoria Coliqueo Madrid, Claudio Reyes Orellana, María Eugenia Araneda Sáez, Isaac Yesca Soto, Noemí Alarcón Parra, Jennifer León Machuca, Amarilis Muñoz Betancur, Yasna Fuentealba Pino, Francisco Mella Domínguez, Evelyn González Riquelme, Sergio Barría Vilugrón, Carlos Roa Acuña, Constanza Roca Soto, Ilse Muñoz Riquelme, Ramón Ulloa Quiero, Yohana Peña Acosta.



# BancoEstado es reconocida en el ranking de Los Mejores Lugares para Trabajar en Chile 2022

**Great Place To Work®**

**G**reat Place to Work (GPTW), la consultora en cultura organizacional más destacada internacionalmente, dio a conocer el ranking de Los Mejores Lugares para Trabajar en Chile 2022, listado en el que BancoEstado y sus filiales -incluido nuestro Centro - es nuevamente destacado.

BancoEstado Centro de Contacto obtuvo 86 puntos, igualando a BancoEstado, y un 78% de participación, indicadores destacados por nuestra Administración.

Además, en la edición más reciente del ranking Great Place To Work, que premia a las mejores empresas para trabajar para mujeres, BancoEstado y

filiales fue incluida entre las 10 empresas a nivel nacional mejores evaluadas, en la categoría más de 1.000 colaboradores.

El listado se creó en consideración de los pilares con los que cuentan las empresas chilenas para responder a los temas críticos al momento de igualar las oportunidades entre hombres y mujeres, tales como: beneficios organizacionales, ambiente laboral o liderazgo femenino.



## Centro de Contacto distingue al Valor Corporativo 2022

**U**na emocionante ceremonia de Premiación al Valor Corporativo 2022, se realizó en dependencias del Centro de Formación Técnica CFT Lota Arauco.

La actividad, con más de una década de historia, busca reconocer por parte de la Administración y jefaturas de BancoEstado Centro de Contacto, a aquellos trabajadores que durante este año entregaron un valor

agregado a las funciones propias de su cargo, destacando en los valores de COMPROMISO, PROACTIVIDAD o EXCELENCIA.

Valor Corporativo es una actividad importante porque permite culturalmente potenciar el sentido de pertenencia entre el colaborador y la compañía, propiciando un espacio de reconocimiento y motivación en nuestra organización.



## Cumbre de Agentes

**E**n la ciudad de Olmué, en la Región de Valparaíso, se realizó la "Cumbre de Agentes 2022", actividad que contó con la participación de cerca de 400 líderes de las oficinas de distintos rincones del país, incluidos, por supuesto, representantes de BancoEstado Centro de Contacto.

La comitiva estuvo integrada por nuestro gerente general, Miguel Sabag, Couchot, el gerente de Operaciones, Luis Iturrieta Muñoz, el jefe Servicio Cliente Específico, Jimmy Placencia Martínez y la supervisora de Plataforma Servicio al Cliente, Valeska Santander Reyes.

Hito importante dentro de esta actividad, fue la realización de una feria, donde cada filial contó con un espacio destinado a difundir su trabajo y mostrar sus objetivos y servicios. BancoEstado Centro de Contacto estuvo presente, exponiendo sobre nuestros servicios, fuerte arraigo identitario, territorial y cultural con la comuna de Lota.

La Cumbre de Agentes 2022, se transformó en el momento que permitió a distintas trabajadoras y trabajadores del país volver a encontrarse, compartir experiencias y retomar ese tan importante contacto con quienes lideran oficinas de distintas latitudes del país.



# Presidenta de BancoEstado visitó nuestro Centro de Contacto

Un intenso itinerario tuvo la presidenta de BancoEstado, Jessica López Saffie, en su paso por Lota y nuestro Centro de Contacto. Reuniones con autoridades, organizaciones comunitarias y equipos de trabajo fueron parte de las actividades realizadas.

La autoridad inició su programación con una reunión con el alcalde de Lota, Patricio Marchant, con quien conversó sobre la comuna, su desarrollo, historia y la importancia de la filial Centro de Contacto en el territorio. López, además, asistió a la entrega en comodato de computadores para 6 organizaciones de la sociedad civil, elegidas por su destacada y desinteresada labor.

Las 6 organizaciones beneficiadas fueron: Sindicato de pescadores y lugueras Punta Astorga y Matta de Lota, Club de Lisiados Zúrich, Cruz Roja de Lota, Mesa Ciudadana de Patrimonio Cultural y Turismo, Agrupación Manos de Lota y Agrupación de Amigos de Discapacitados Visuales de Lota, Agadivil.

Más tarde, la también miembro de nuestro directorio, visitó las oficinas de BancoEstado Centro de Contacto, ubicado en Lota Alto, donde pudo conversar con las jefaturas de las diversas áreas que la componen y garantizan el correcto funcionamiento de la filial.

La presidenta de BancoEstado recorrió los tres pisos del inmueble y compartió con los Ejecutivos de Atención Telefónica, EAT, de las distintas plataformas y servicios que se realizan en el Centro de Contacto: Servicio al Cliente, área comercial, redes sociales, servicios específicos, Conecta – proyecto de asistencia financiera en comunas apartadas - entre otras.

## “Nuevos desafíos” marcan visita de BEME a nuestro Centro de Contacto

Durante 2022, recibimos a una comitiva de BancoEstado Microempresas (BEME), encabezado por su gerente general Alejandro Romero Sacconi, quienes visitaron nuestro Centro de Contacto para conocer las instalaciones y generar una mayor cercanía con los trabajadores destinados al área de Microempresas.

Además, durante su estadía realizaron un

resumen de todas las acciones ejecutadas en colaboración con CCL, además de analizar los principales resultados y focos de trabajo para el año 2023 y realizar premiación de los mejores trabajadores en la gestión 2022, para los Ejecutivos de atención telefónica, EAT.

En la visita, además, fueron reconocidas tres ejecutivas de atención telefónica y una supervisora, por su destacado desempeño en la atención de clientes de Microempresas, acorde a los valores corporativos de compromiso, excelencia y proactividad.

El equipo de Microempresas estuvo integrado, además, por el Gerente de Procesos, Gustavo Hernández, el jefe Canales y efectividad, Tomás Cerda y los especialistas en Canales y efectividad, Carolina Cornejo y José Astroza.

## Jefaturas de BancoEstado Corredores de Seguros visitan sites de Concepción y Lota



Representantes de BancoEstado Corredores de Seguros visitaron nuestras dependencias con el objetivo de reunirse con los diversos equipos y jefaturas, conocer las instalaciones de CCL e informar sobre las diversas mejoras que se están realizando en su área, en favor de todos nuestros clientes.

Pedro Sánchez Pimentel, jefe De Fidelización y Leonardo Cofre Rojas, jefe de Postventa, en compañía de la analista Fabiola García, hicieron un recorrido por el Centro de Contacto Lota, donde fueron parte de mesas de trabajo con el Área de Calidad, Capacitación y las áreas que soportan el Fono Seguros.





### Rubi Santander, Presidenta Sindicato N°1

**D**esde el 5 de Agosto del 2022, he tomado el desafío en conjunto con el equipo directivo de nuestro sindicato, de generar un ambiente de confianza y transparencia, en donde el foco principal es el bienestar de nuestros asociados, buscando modernizar de forma y fondo las gestiones que vayan en bien común.

Lo que se espera realizar como Directorio, es la implementación de dinámicas de trabajo que obtengan como resultado el orden y estructura, que la información sea bajada a tiempo y de manera transversal, alcanzando a todos nuestros asociados; junto con esto, aperturar y generar instancias de conversación, basados principalmente en la confianza y discreción.

Hemos enfrentado desafíos importantes desde el inicio de nuestra gestión, dentro de las cuales destacamos la negociación colectiva, experiencia nueva para gran parte del Directorio, y que significó una instancia basada en el diálogo y las propuestas, con el fin de buscar mejoras para nuestros socios. Esperamos haber cumplido con las expectativas.

Es importante destacar que siempre podemos mejorar y que lo que no resultó como se esperaba, se puede realizar de mejor manera en una segunda oportunidad. Deseo que este año 2023, sea de éxito y prosperidad para cada uno de nuestros socios y sus familias.

*“Juntarse es un comienzo. Seguir juntos es un progreso. Trabajar juntos es un éxito”. – Henry Ford, emprendedor estadounidense, fundador de Ford Motor Company y desarrollador de la primera cadena de montaje en masa.*

### Pamela Vilches, Presidenta Sindicato N°2

**H**an sido años complicados de mucho esfuerzo y dedicación, pero, sobre todo, de mucho amor hacia nuestros asociados, nuestro trabajo y a nuestra empresa.

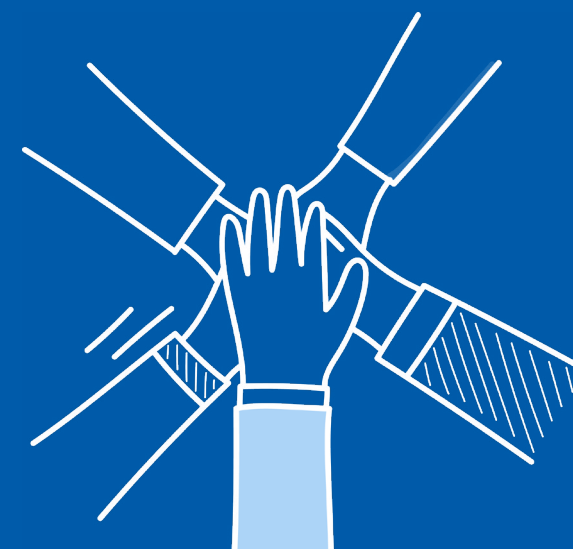
El Directorio Sindical cambió, recibiendo 3 nuevas integrantes a nuestro equipo en diciembre de 2021. Así, trabajamos interna e intensamente para ser un equipo cohesionado para afrontar y consolidar, con mucha altura de miras, un proceso de “Convenio Colectivo No reglado y Anticipado” el año recién pasado, siempre considerando las observaciones y necesidades de los trabajadores de nuestro Centro de Contacto.

Adicionalmente, también en 2022, logramos concretar y retomar nuestra Fiesta de Aniversario Sindical y Día del trabajador. Esta vez, fue un trabajo en conjunto con nuestros asociados y resultó todo un éxito.

Como organización, Sindicato N°2, continuaremos trabajando por un objetivo en común, considerando siempre las problemáticas, observaciones, inquietudes y mejoras planteadas por todos los trabajadores de nuestra Empresa. Es importante para nosotras generar vínculos con cada uno de ustedes, con escucha efectiva, y acompañarlos en todo momento.

Por último, Sindicato N°2, continuará desarrollando competencias en sus líderes, para impulsar la mejor versión de nuestro equipo.

Les saluda, Directorio Sindicato N°2 de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.



# NEGOCIACIÓN COLECTIVA

**C**on la firma de un acuerdo por tres años, se cerró durante el mes de octubre el proceso de negociación colectiva llevado a cabo entre la Administración de BancoEstado Centro de Contacto y los dos sindicatos de nuestra compañía.

Según sus protagonistas, este proceso fue sin duda una de las actividades más relevantes realizadas durante 2022, no sólo por los acuerdos logrados, sino que también por el simbolismo que implica para todos los colaboradores de Lota, una de las comunas madre del sindicalismo obrero chileno.

La presidenta del Sindicato N°1, Rubí Santander Reyes, afirmó que, “como sindicato nos sentimos conformes con este proceso, a pesar de que somos un equipo nuevo, pudimos llevar una conversación amena y respetuosa con la Administración (...) nos quedamos con lo positivo, si hubo cosas por mejorar, creemos que en un próximo proceso esto será mejor”.

Dayana Ramírez Macaya, Subgerente de Recursos Humanos, indicó que este fue un proceso “en extremo desafiante para nosotros

como Administración, dado que teníamos que cumplir las expectativas de lo que las organizaciones sindicales demandaban, como representantes de los trabajadores (...) al final, primó el bien común, lo que nos deja tremendamente contentos y nos entrega la confianza y el entendimiento para avanzar por un mejor 2023”.

Por su parte, Pamela Vilches Navarro, presidenta del Sindicato N°2, expresó que, “para nosotros fue un gran desafío interno ya que tenemos un directorio relativamente nuevo, con tres personas que se integraron desde 2022”. En lo particular, la dirigente destacó el acuerdo de rebaja de jornada laboral de 45 a 40 horas semanales, para colaboradores con contrato indefinido y plazo fijo.

Cabe destacar que, esta negociación colectiva fue realizada de forma anticipada y no reglada, es decir, realizada de forma directa y que no da lugar a los derechos, prerrogativas y obligaciones del procedimiento reglado, concluyendo con la suscripción de un convenio colectivo.



# LADDOB

## Javiera Oñate Avaca, EAT Servicio al Cliente / Ilustradora digital

Mi actividad a recalcar es el arte, más específicamente las ilustraciones digitales, pasatiempo que me ha mantenido activa y entretenida el último año (por lo menos).

Descubrí este mundo gracias a mi pololo, quien instaló un software en mi computador y sin mayor manejo del programa ni herramientas, pude hacer mi primera ilustración con el mouse: mi perrita.

De manera autodidacta, me fui interiorizando en este mundo. Empecé haciendo mis ilustraciones y subiéndolas a mi Instagram personal, hasta que un día un conocido me pregunto si



hacia a dibujos a pedido. No me di ni cuenta cuando empecé a sacar ganancia de algo que en un principio era solo un hobby.

Sígueme en Instagram: @onaarte



## Paulo Sánchez Melgarejo, EAT Servicio al Cliente / Ciclista MTB Enduro

A mo ser papá y soy ejecutivo de corazón, por lo que este trabajo es perfecto para poder dedicar tiempo para mi hija Fátima (6) y también para desarrollar el deporte que me gusta, la bicicleta, la disciplina que practico es Enduro-mtb.

Este deporte consiste en carreras que tienen enlaces de varios kilómetros para llegar a una cronometrada de descenso (DH como le dicen todos). Es una práctica bastante entretenida, ya que en Lota tenemos el privilegio aún de poder combinar muchas subidas y bajadas de cerros, y también de muchos senderos y pistas determinadas para desarrollar el deporte.

Desde ya hace 3 años que recibo el apoyo de una marca de vestimenta de mtb peruana - @IncaArmy - lo que me ha permitido apoyar carreras locales con premios y motivación para los más jóvenes que tienen las ganas y necesitan ese empujón para continuar disfrutando del deporte.



## Rosita Beltrán Donoso, EAT / Artesana de Amigurumi

Según la tradición japonesa, cada amigurumi posee un alma, el cual nos acompañará y será nuestro amigo y confidente por toda vida;

proporcionándonos protección y consuelo cuando nos sentimos tristes y confundidos.

Cada vez que realizo este hermoso trabajo me siento más convencida de esta historia, ya que pongo en ellos todo el amor y la dedicación, para que la persona que reciba su amigurumi lo disfrute y sea muy feliz.

Síguela en Instagram: @aliz\_y\_punto



## Marjorie Mella Donoso, EAT / Estudiante de Lengua de Señas

Me motiva eliminar la brecha a través de la inclusión, hasta que esta palabra ya no exista. Quiero ser un aporte a la comunidad sorda en la vida cotidiana y en lo laboral.

El interés por esta lengua o idioma "ÚNICA Y HERMOSA" se remonta hace algunos años atrás, cuando conocí a una familia que dependía de una de sus hijas (la única oyente), tanto en cosas rutinarias como para poder realizar trámites más exigentes; desde ese entonces comenzó mi interés en aprender.

Hace un par de años averigüé sobre clases de Lengua de Señas Chilena, o LSCh, y tuve la oportunidad de tomar un curso, luego un diplomado, hace más de un año, y pretendo seguir aprendiendo y perfeccionándome.







**Marta Rojas Zárate, EAT Comercial / Clown de hospital**

¿Qué me motiva? La necesidad de poder hacer este mundo un poquito mejor y lo afortunada y agradecida que estoy con la vida de ser una persona feliz, al estar sana junto a mis seres queridos y contar con un buen trabajo.

Pertenezco a la familia del site Ñuble, y mi Lado B está enfocado en lo humanitario. Hace

ya varios años soy *clown* de hospital, pero, lamentablemente por consecuencias de la pandemia no ha sido posible aún retomar nuestras visitas.

De forma paralela hoy en día participo activamente con la función María Ayuda, la cual acoge a niños oncológicos entre 1 y 14 años junto sus familiares (un tutor), los cuales por lo general son de escasos recursos y vienen desde regiones a Santiago para realizar sus tratamientos.

Siempre se están realizando distintas actividades, como ayuda con medicamentos,, leche, exámenes o vitaminas que no cubren sus tratamientos; y la parte más entretenida son las celebraciones como cumpleaños, Halloween, y la última gran actividad que siempre es Navidad.

Junto a algunos coleguitas logramos cumplir con las cartas que ellos escribieron al Viejito Pascuero, también con presentes para sus mamitas que los acompañan en este difícil proceso, y algunas cositas ricas para comer.



**Lidia Gatica Ruiz, EAT / Defensora de la vida animal**

Después de rescatar a un inocente peludo, nadie tiene el corazón para volver a abandonarlo. Tengo en mi hogar a 15 perros y 8 gatos,

más los que alimento fuera de mi casa y en mis frecuentes visitas al sector Fuerte Viejo, donde hay muchos peluditos abandonados.

Pertenezco a la Agrupación Patitas Callejeras de Lota, que nació hace 13 años aproximadamente. Esta agrupación es sin fines de lucro, se financia solo de sus integrantes y proyectos que se han adjudicado en algunas ocasiones, con esto, se realizan jornadas de adopción, operativos de esterilización a bajo costo, se compran alimentos, entre otras cosas.

De mi familia quien más activa está es mi hija Belén, quien, además de amar a los animales, estudia veterinaria y va en su cuarto año.



**Verónica Reyes Soto, jefa de Operaciones Comerciales / Bailarina de Ballroom**

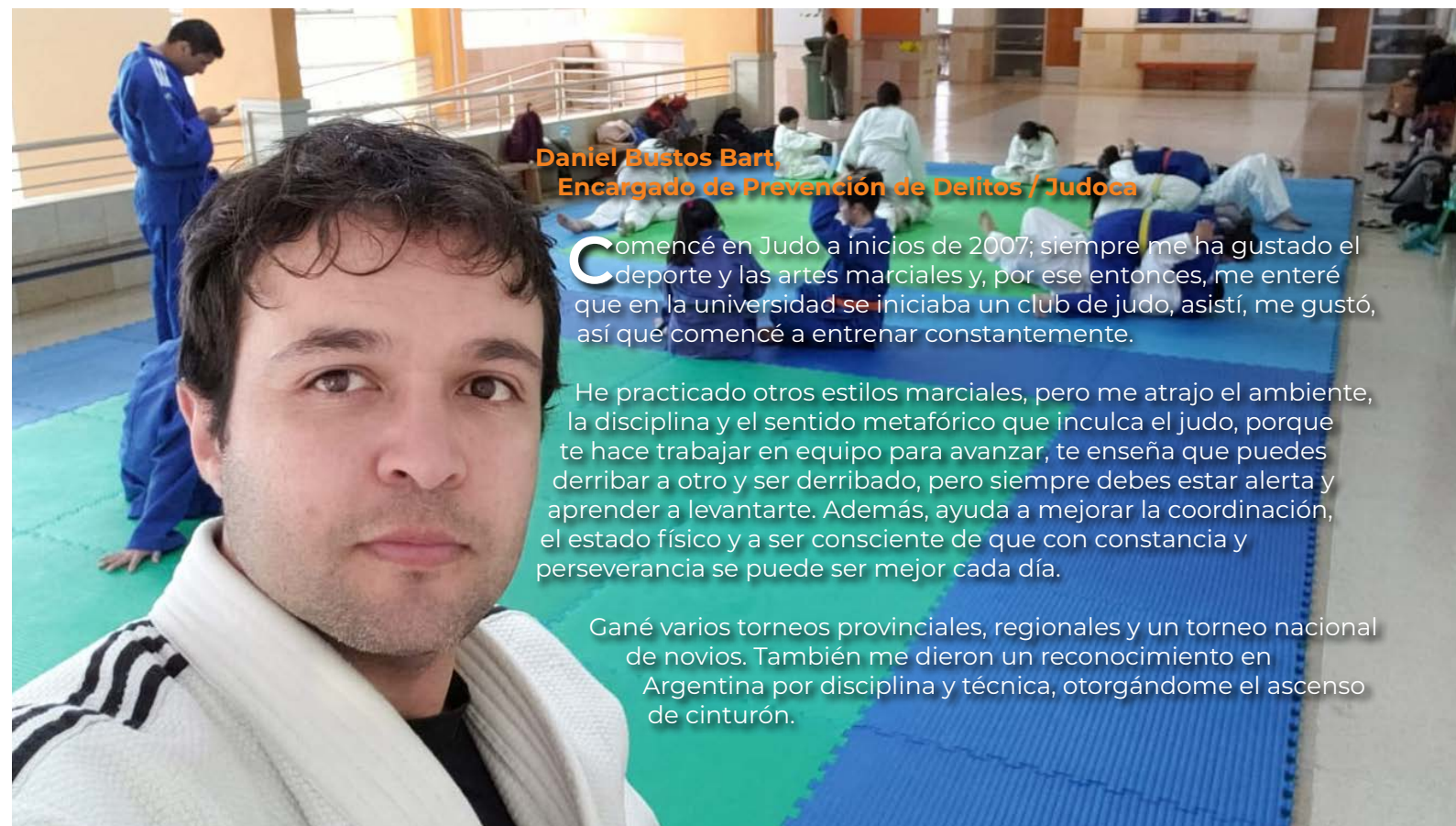
Desde pequeña me gustó bailar; comencé en Chillán en el ballet Clásico con Mauricio Esparza, donde estuve hasta los 15 años aproximadamente.

En 2016, comencé a buscar un espacio de baile y distracción, conociendo el Ballroom o Baile Deportivo, que consta de 10 ritmos, 5 estándar y 5 ritmos latinos.

Ya en Concepción con mi familia, una ex profesora de danza me recomendó a mi actual profesor, Edmundo

Clavería, una persona bellísima y gran profesional, a quien conozco hace 2 años y con quien he podido practicar durante diferentes etapas, tomando el desafío de competir en categoría Proam (Profesor/Alumno), en el año 2021 y 2022, obteniendo este último, la medalla de oro en categoría *senior* con 4 ritmos: Samba, Cha Cha Cha, Rumba y Jive.

Este bello espectáculo de energía, fuerza, elegancia y ritmo, se encuentra reconocido desde el año pasado como deporte olímpico, y en Chile, existe una Federación de Baile Deportivo que promueve diferentes campeonatos nacionales durante el año a lo largo de todo el país.



**Daniel Bustos Bart, Encargado de Prevención de Delitos / Judoca**

Comencé en Judo a inicios de 2007; siempre me ha gustado el deporte y las artes marciales y, por ese entonces, me enteré que en la universidad se iniciaba un club de judo, asistí, me gustó, así que comencé a entrenar constantemente.

He practicado otros estilos marciales, pero me atrajo el ambiente, la disciplina y el sentido metafórico que inculca el judo, porque te hace trabajar en equipo para avanzar, te enseña que puedes derribar a otro y ser derribado, pero siempre debes estar alerta y aprender a levantarte. Además, ayuda a mejorar la coordinación, el estado físico y a ser consciente de que con constancia y perseverancia se puede ser mejor cada día.

Gané varios torneos provinciales, regionales y un torneo nacional de novios. También me dieron un reconocimiento en Argentina por disciplina y técnica, otorgándome el ascenso de cinturón.



# Centro de Contacto Solidario

Diversas actividades realizadas el 2022, destacaron por su carácter solidario, altruista y empático, evidenciando nuestro gran sentido de responsabilidad social y férreo compromiso con Lota, nuestro país y su gente. Este año, destacamos:

**1.** Gracias al aporte de los trabajadores de BancoEstado Centro de Contacto, en dos oportunidades durante este año se realizó una importante donación para el comedor solidario Ropero Comunitario SPP de la comuna de San Pedro de la Paz, organización que entrega un total de 100 colaciones dos veces a la semana a familias vulnerables de campamentos en distintos sectores de la región del Biobío.

**2.** Con la entrega de colaciones para niños y niñas del programa Senda Previene de la Municipalidad de Lota, nuestro Centro de Contacto se hizo presente en una actividad recreativa que benefició a un total de 50 niños de entre 6 y 7 años. La jornada denominada "Paseo familiar para nuestros niños con capacidades diferentes de los colegios especiales de nuestra comuna", consistió en la visita a la granja educativa de Patagual, y tuvo como objetivos promover la vida sana e incentivar el desarrollo personal de cada niño.

**3.** Un año más los colaboradores de BEC24H estuvieron presentes en Teletón 2022,

campaña nacional que va en ayuda de niños, niñas y adolescentes con discapacidad. El total recaudado alcanzó la suma de \$238.000, reunidos gracias a los aportes voluntarios realizados en las alcancías distribuidas en cada una de las plataformas del Centro.

**4.** Con una ruta por las distintas calles de Lota, y en el marco de la Navidad con Sentido, un grupo de nuestros embajadores, administrativos y colaboradores voluntarios, compartieron una colación y un momento de reflexión y solidaridad con gente en situación de calle. La actividad social consistió en la entrega de una "onca solidaria", y estuvo marcada por la disposición y entusiasmo de nuestros colaboradores quienes brindaron un momento de alegría a estas personas que por diferentes circunstancias viven en estas condiciones.

**5.** Un intenso trabajo en equipo se necesitó para lograr armar más de 700 bolsas de dulces, las que fueron entregadas a niños y niñas por distintas agrupaciones de Lota, gracias a la donación de nuestro Centro de Contacto.

El Jardín infantil Calero Sur, Junta vecinal N°3, Junta vecinal N°61, Junta vecinal N°110, Junta vecinal N°25, Junta vecinal N°78, Junta vecinal N°98, Locos por Cristo e Iglesia Centro Familiar de Adoración (ICEA), fueron las organizaciones beneficiadas.

**750**  
bolsas navideñas  
fueron donadas  
a diversas  
organizaciones





ANIVERSARIO



DÍA DE LA MADRE

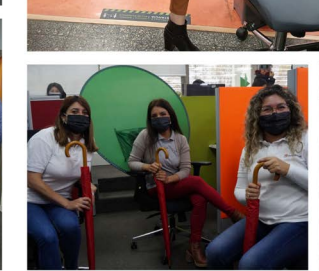
LO QUE SOMOS, LO QUE HACEMOS



JORNADA DE LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS



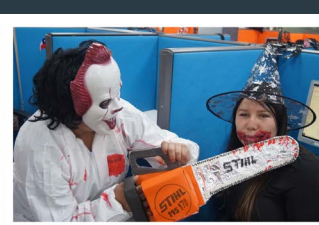
JORNADA DE LIDERAZGO



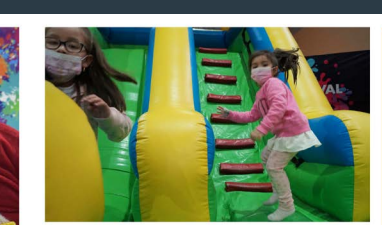
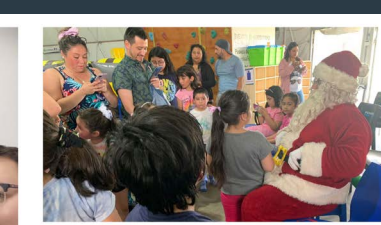
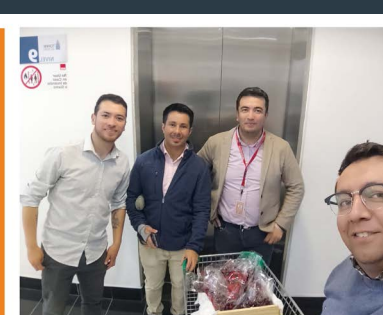
DÍA DE LA MUJER



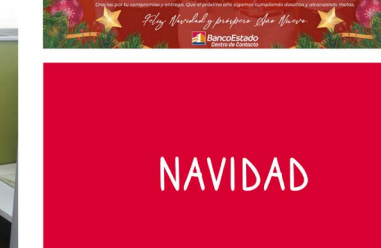
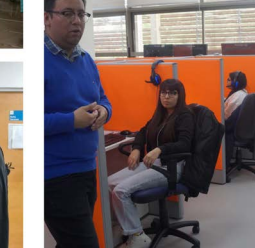
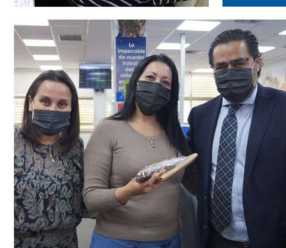
HALLOWEEN



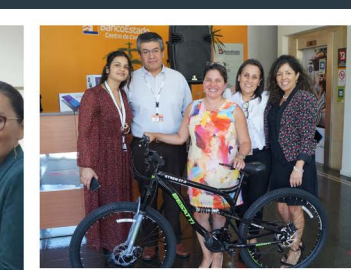
MES DE LA PREVENCIÓN



DÍA DEL NIÑO



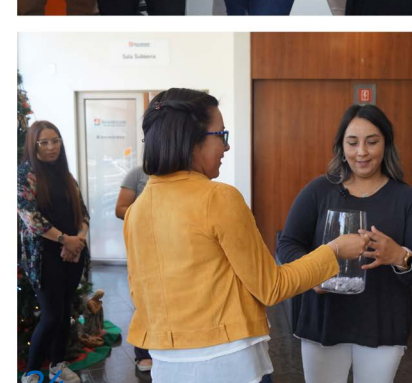
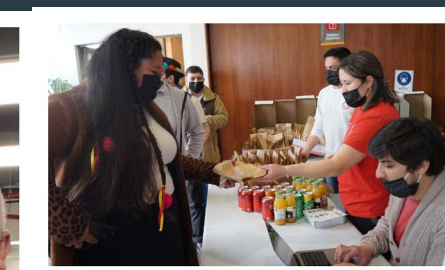
NAVIDAD



ANIVERSARIO CONECTA



DÍA DEL PADRE



MES DE LA CALIDAD



FIESTAS PATRIAS





Como un aporte a la cultura de nuestro entorno y la comunidad, se realizó el mural **“Lota, latidos para una nueva generación”**, pintado en la fachada del edificio de nuestro Centro de Contacto, como una forma de retratar y homenajear la historia y el patrimonio de la comuna, y que tuvo participación ciudadana en su diseño.

La iniciativa fue una acción conjunta entre BancoEstado y la Fundación ProCultura y contó con el trabajo del muralista Luis Núñez.

