

## QUINTA SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL SUBSECRETARÍA DE PREVISIÓN SOCIAL

<b>CONVOCADA POR</b>	SUBSECRETARÍA DE PREVISIÓN SOCIAL.				
<b>MODALIDAD</b>	PRESENCIAL	<b>FECHA</b>	27/09/2024	<b>HORA INICIO</b>	10:10 Hrs.

### PROGRAMA

10:00 a 10:05 hrs.	Bienvenida y presentaciones a cargo de Sra. Andrea Palacios, presidenta (s) COSOC.
10:05 a 10:35 hrs.	Presentación Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 2024, a cargo de la Sra. Consuelo Sáenz, jefa de gabinete Superintendencia de Pensiones.
10:35 a 11:05 hrs.	Presentación Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 2024, a cargo de la Sra. Fernanda García, jefa de la Unidad de Atención Ciudadana Subsecretaría de Previsión Social.
11:05 a 11:30 hrs.	Convocatoria 2° Encuentro de Presidencias de los Consejos de la Sociedad Civil del sector previsional. Información del 1° Encuentro.
11:30 a 12:00 hrs.	Varios.

### CONSEJEROS/AS ASISTENTES

N°	Nombre	Organización que representa
1	Andrea Palacios Riquelme	Asociación Nacional de Empleados Fiscales, ANEF
2	Patricia Farrán Ossandón	Corporación Alianza para la Innovación y Desarrollo Rural, CALIDER
3	Sebastian Tejada Muñoz	Fundación Contrabajo
4	María Paz Águila Herrera	Asociación de Mutuales A.G
5	Mariana Pizarro Henríquez	Fundación para el Progreso y Liderazgo de la Mujer.
6	Rigoberto Chandia Ralph	Central Unitaria de Trabajadores, CUT
7	Ramón López Muñoz	Central de Jubilados, Pensionados y Montepiadas de Chile, CUPEMCHI
8	Juan Carlos Godoy	Central Autónoma de Trabajadores de Chile, CAT

### OTROS/AS ASISTENTES

1	Elizabeth Heredia	Superintendencia de Pensiones
2	Consuelo Sáenz	Superintendencia de Pensiones
3	Ingrid Peña	Superintendencia de Pensiones
4	Katherine Cáceres	Subsecretaría de Previsión Social
5	Fernanda García	Subsecretaría de Previsión Social
6	Andrea Loncopán	Subsecretaría de Previsión Social
7	Carolina Pérez	Subsecretaría de Previsión Social

### CONSEJEROS/AS INASISTENTES

1	Nancy Droguett Jorquera	Colegio de Trabajadores Sociales	Justificada
2	Orlando Sharp Vladilio	Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile, CONFEDECH	No justificado

3	Silvia Aguilar Torres	Asociación Gremial Nacional de Pensionados y Pensionadas del Sistema Privado de Pensiones de Chile, ANACPEN	Justificada
4	Kiria Antileo Mella	Movimiento Unitario Campesino y Etnias de Chile, MUCECH	No justificada
5	Alex Rivas Montenegro	Confederación Gremial, CONUPIA	No justificado
6	Patricia Nazer Ibacache	Unión Nacional de Trabajadores, UNT	Justificada

### SE EXPONE:

Comienza la sesión Sra. Andrea Palacios, presidenta (s), quien agradece la participación de los consejeros en el esquinazo, realizado el pasado 16 de septiembre 2024.

- Presentación Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 2024, a cargo de la Sra. Consuelo Sáenz, jefa de gabinete Superintendencia de Pensiones, Ingrid Peña y Elizabeth Heredia, explicando en que consiste, los cambios que se han aplicado y como han mejorado la atención a los usuarios.
- Ronda de preguntas y comentarios:
  - ¿tienen tiempos establecidos, para responder a los usuarios?
  - ¿calidad de servicio es de todos los servicios de la Superintendencia?
  - Estos procesos son desconocidos por la gente, ¿es posible realizar una mayor difusión?
  - Es importante incorporar la información de como realizar los trámites de pensiones.
  - ¿Cómo se realizan las difusiones?
- Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 2024, a cargo de la Sra. Fernanda Garcia, jefa de la Unidad de Atención Ciudadana de la Subsecretaría de Previsión Social.
  1. Actual etapa del Sistema Calidad de Servicio y experiencia Usuaría
  2. Etapa de diseño
  3. Principios de la Política
  4. Objetivo general
  5. Objetivos específicos y líneas de acción
  6. Caracterización de usuarios y usuarias del servicio
  7. Actores y roles
  8. Relación con las definiciones estratégicas institucionales
- Ronda de preguntas y comentarios:
  - ¿Con respecto a los servicios involucrados, porque no está Contraloría?
  - Importante los medios de difusión como por ejemplo quienes fiscalizan las cajas de compensación que no todas las personas conocen que las fiscaliza la superintendencia.
  - Es bueno que existan estas presentaciones al COSOC, ¿esta etapa tendrá algunos cambios significativos?
  - Un aporte teórico, la inclusión cuando se considera con equidad pueden funcionar muy bien juntas.
  - Enfocar la educación y el diálogo en niños, niñas y adolescentes, que sepan en que están sus padres y abuelos.
- Reconocimiento al dirigente y dirigente sindical.
- Convocatoria del 2 Encuentro de Presidentes del sector previsional, a petición de ellos y ellas solo de conversación.
- Resumen del 1° Encuentro de Presidentes, como nació, que se expuso, quienes participaron, cuando se realizó, se realizaron 2 exposiciones.



[Empty rectangular box]

**ACUERDOS:**

- Se enviará vía WhatsApp, la página de Atención Ciudadana de la Superintendencia de Pensiones.
- Se realizará un contacto interno para gestionar una charla dictada por la Superintendencia de Pensiones
- Se enviará vía WhatsApp, la página de Atención Ciudadana de la Subsecretaría de Previsión Social

**PRÓXIMA SESIÓN:**

- 25 de octubre 2024, piso 2 Salón Diálogo Social, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Huérfanos 1273 Santiago.

*And P. Palacios*

Andrea Palacios Riquelme  
Presidenta del Consejo de la Sociedad Civil (s)  
Subsecretaría de Previsión Social

*Carolina Pérez Salinas*

Carolina Pérez Salinas  
Unidad de Participación Ciudadana y Género  
Subsecretaría de Previsión Social

*Andrea Lontopán Gálvez*

Andrea Lontopán Gálvez  
Jefa de la Unidad de Participación Ciudadana y Género  
Subsecretaría de Previsión Social







LISTA DE ASISTENCIA  
5° SESIÓN ORDINARIA CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

27 de septiembre 2024

N°	NOMBRE	CORREO	TELÉFONO	FIRMA
1	JUAN CARLOS BOBAY	jcobay@buisi.com	98331412	
2	Patricia Tamara	patricia.fernandez@gmail.com	992250347	
3	Sebastián Tejeda M.	stjeda@fundacioncontrabajo.cl	93270512	
4	M. PAZ ABUJA	MALAPAZ.ABUJA@GMAIL.COM	99916889	
5	Elizabeth Heredia	eheredis@spensiones.cl	97974406	
6	INEROC PEÑA F.	iperena@spensiones.cl	978768486	
7	Consuelo SÁENZ-V	csaenz@spensiones.cl	993205871	
8	MARIANA ZIZANO A	SINDICATOCUR@gmail.com	964260992	
9	Rigoberto Chacabuco	CUT	998485446	
10	Ramón López	Cupremich	984104926	
11	Fernanda Juaín	fernandh.guina@previsiocial.gub.cl	996191613	
12	Katherine Escobares	katherine.escobares@previsiocial.gub.cl	957851089	
13	ANIBAL PERALTA	ANIBALPERALTA@PROVISOS.RWGHCL.COM	9982280	
14				
15				

