



---

## **Estrategia de Comunicaciones con las Filiales**

**Aprobada: Octubre 2008**

### **Antecedentes**

Recientemente la Asociación inició un proceso tendiente a mejorar las comunicaciones con las Filiales pues habían expresado su percepción de que estas son esporádicas y las relaciones con el Directorio se desarrollan en un ambiente de poca confianza, caracterizado por frecuentes reclamos y la percepción de que los pedidos de las Filiales no son respondidos oportunamente y que no hay seguimiento de los temas planteados.

### **Entorno**

La dinámica demográfica de los participantes en el Plan de Jubilación del Personal, los cambios en la economía de los países miembros y la realineación de la estructura del Banco han tenido en los años recientes un impacto no previsible en la forma como los jubilados se ven afectados en los beneficios de pensión y salud, así como en los mecanismos de comunicación con el Directorio y con las oficinas del Banco responsables del manejo de esos importantes programas.

El cambio demográfico se refleja en que, a fines de 2007, los participantes jubilados éramos 1791, alrededor del 53% del total, superando por primera vez el número de participantes activos del Banco. Los jubilados residentes fuera de los Estados Unidos son, 544 a Agosto de 2008 que representan el 33% y se ubican en 38 países miembros, lo que indica una compleja y diversa distribución geográfica que se refleja en el uso de los beneficios de jubilación.

### **Situación Actual**

Los asociados enfrentan dificultades para disponer oportunamente de información sobre los distintos asuntos relacionados con su condición de retirados y el estado de la gestión de sus solicitudes. Esto es más evidente para los residentes fuera del área de Washington, particularmente en el proceso de solicitar reembolsos por los gastos en servicios médicos en países fuera de los Estados Unidos y en los casos de planteamientos sobre el pago de las pensiones y sus actualizaciones, cuando los gastos se efectúan en monedas de países distintos a los de la moneda de pago de la pensión.

El Directorio, en varias ocasiones y a través de sus representantes en los diferentes comités, ha

continuado dialogando sobre esas circunstancias con la Administración y las oficinas responsables por los beneficios a los jubilados. Sin embargo, la ubicación dispersa de los asociados, La complejidad y diversidad de los temas usualmente involucrados, y los cambios de personal en el Banco han hecho lento el avance en la búsqueda de soluciones, haciendo difícil informar a los asociados sobre resultados concretos.

## **Estrategia**

Para focalizar y orientar mejor las comunicaciones con los asociados residentes fuera del área de Washington, la Asociación decidió formular la estrategia que se describe a continuación, cuyo texto fue consultado con las Filiales y aprobado por el Directorio el 14 de octubre de 2008.

La estrategia consiste en:

1. el seguimiento y atención sistemáticos de las comunicaciones formales sobre los asuntos planteados al Directorio de la Asociación, a la Administración del Banco, o al Fondo de Retiro por los afiliados o por las Filiales;
2. La estructuración de un sistema para asegurar el acceso de las Filiales y los afiliados a la información, utilizando los medios electrónicos disponibles para facilitar la transmisión e intercambio de mensajes entre el Directorio y la membresía;
3. La promoción del establecimiento de nuevas Filiales en países donde residen los asociados y que aún no cuentan con una organización local, y el establecimiento de puntos focales, en países o ciudades donde no hay una Filial establecida, para asegurar una mejor difusión de la información;
4. La mayor integración de las Filiales en los comités y actividades de la Asociación usando medios electrónicos como el Internet y la videoconferencia;
5. La mayor vinculación de las representaciones del Banco en apoyar la labor de las Filiales y la comunicación de los asociados con los órganos de servicio del Banco para los jubilados. Las representaciones podrían colaborar con las Filiales, en la misma forma que se hace en Washington y en algunas representaciones facilitando el espacio necesario para efectuar las reuniones y el acceso de la Filial y de sus miembros a un computador para las comunicaciones e informaciones oficiales con el Banco, el Fondo de Jubilación, la Oficina del Seguro Médico, la Cooperativa de Crédito, la Asociación y entre Filiales. Además, podrían asignar un funcionario de cada representación para que sea el enlace con los miembros de la Filial y facilite la emisión de identificación para los jubilados y para ayudar en temas. como la homogeneización de los formularios, procedimientos y mecanismos de envío para tramitar los reclamos por gastos médicos;
6. La programación de visitas informativas a las Filiales o a grupos de jubilados, cuando uno de los miembros del Directorio, en viaje personal, visite un país donde residan los asociados;

7. El establecimiento de una campaña para que los asociados visiten y participen del sitio de Internet de la Asociación y para que los que cuentan con dirección de correo electrónico, se la suministra a la Asociación para así poder proceder a un envío más rápido, eficaz y económico de la información disponible incluyendo el Boletín de Noticias y la información de la Asociación y del Banco La campaña, contendría actividades para fomentar el establecimiento de direcciones de correo electrónico para los afiliados que aún no la tienen o que no disponen de equipos de computación en su lugar de residencia y;
8. Otras acciones complementarias para hacer eficaz y fluida la comunicación de la Asociación con los jubilados.

Estos puntos constituyen una meta ambiciosa para mejorar la comunicación con los asociados y para orientar la acción de la Asociación en la atención de las necesidades de los miembros que enfrentan limitaciones para el disfrute de los beneficios inherentes a su condición de jubilados.

La implantación de esta estrategia contempla actividades de ejecución inmediata y a corto y mediano plazos que demandarán un esfuerzo coordinado de la Asociación con la Administración del BID, a través de los distintos comités involucrados, las Filiales y particularmente de las Representaciones, el Fondo de Jubilaciones y el Programa de Seguro Médico.