

Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)

Acta Quinta Sesión

Fecha: martes 28 de noviembre de 2023

Horario: 9:05 – 10:07 hrs.

Modalidad: Online

La quinta reunión del Cosoc de ProChile contó con la participación de los siguientes Consejeros y Consejeras:

N°	Entidad gremial	Representante
1	Cámara Nacional de Laboratorios Farmacéuticos A.G.	Vicente Astorga Pizarro
2	Asociación de Exportadores de Carne de Chile – CHILECARNE	Pía Barros Abrigo
3	Federación Red Apícola Nacional F.G.	Carol Acevedo
4	Asociación de Exportadores de Frutas de Chile, A.G. - ASOEX	Ignacio Caballero
5	Sociedad de Fomento Fabril - SOFOFA	Josefa De Los Ríos
6	ASEXMA Chile A.G.	Roberto Fantuzzi
7	Fundación Santiago Off	Claudio Fuentes
8	Asociación Gremial de Industriales del Plástico - ASIPLA	Lois Marie Geiger
9	EXPORLAC Chile A.G.	Guillermo Iturrieta
10	Asociación Industrial de Laboratorios Farmacéuticos A.G. – ASILFA	Julio Jiménez
11	Cámara de Comercio de Santiago AG - CCS	Elizabeth Lagos
12	FAENACAR AG	Rafael Lecaros
13	Asociación de Empresas Consultoras de Ingeniería de Chile A.G. -AIC	Tomás Levrini
14	Asociación Gremial Industria Musical Electrónica Independiente de Chile – IME Chile	Ignacia Muñoz Fuentes
15	Cámara Aduanera de Chile A.G.	Miriam Olivares
16	Federación Gremial Nacional de Productores de Fruta F.G. - FEDEFRUTA	Juan Carlos Sepúlveda

Por parte de ProChile participaron los siguientes funcionarios:

Felipe Opazo, Jefe Departamento Dirección Desarrollo Estratégico

Karina Morales, Jefa Subdepartamento Atención de Usuario, Diseño y Evaluación de Herramientas

Bastián Wiederhold, Jefe Sección Gestión de Clientes

Secretaria Ejecutiva: Evelyn Gatica, ProChile

Secretaria de Actas: Daniela Toro, ProChile

DESARROLLO DE LA SESIÓN

Comienza la quinta sesión del Consejo de la Sociedad Civil a las 9:05 hrs. del martes 28 de noviembre de 2023.

La secretaria ejecutiva dio la bienvenida y agradeció participación de los consejeros y consejeras. Indicó que las opiniones y planteamientos que se aborden en la reunión son muy relevantes para las decisiones que se puedan tomar a futuro. Dio la palabra a Vicente Astorga, presidente del consejo.

Vicente Astorga saludó a los presentes, agradeció la asistencia a la quinta sesión del Consejo de la Sociedad Civil, instancia para reunirse, conversar y debatir entre los consejeros, a fin de acompañar a ProChile en los planes que ha ido desarrollando durante el año. Dio la palabra a Pía Barros, vicepresidenta del consejo.

Pía Barros saludó a los asistentes y señaló que se ha logrado coordinación en las actividades más importantes, además de participar en las actividades a las cuales se les han invitado; instó a los consejeros a sumarse y participar.

Luego fue el turno de Felipe Opazo, Jefe del Departamento Dirección Desarrollo Estratégico de ProChile, quien dio la bienvenida a los consejeros y consejeras. Señaló que en la reunión se quiere presentar uno de los temas prioritarios para la institución, que es avanzar en prácticas que permitan mejorar la gestión y entregar un servicio de calidad a la ciudadanía, y que fue incorporado este año dentro del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Se trabajó inicialmente en 2022 en un proyecto denominado “El viaje del beneficiario” cuyo objetivo era analizar cómo ProChile estaba atendiendo a sus usuarios y usuarias y cuáles eran los aspectos de mejora que se pudiesen realizar en ese momento. Este análisis finalmente continuó este año con la puesta en marcha del Sistema de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria que busca instalar estas capacidades y prácticas orientadas a la atención de los usuarios. Indicó que actualmente este PMG está a cargo de la jefa del nuevo Subdepartamento de Atención de Usuarios, Diseño y Evaluación de Herramientas, Karina Morales, quien dará a conocer a través de una presentación el diagnóstico realizado por el equipo de trabajo conformado por funcionarias y funcionarios de ProChile, la metodología respecto de las fortalezas, debilidades y puntos críticos que tiene el Servicio en materia de atención a sus usuarios e invitó a los consejeros y consejeras a escuchar la exposición y que posteriormente compartieran su opinión sobre este diagnóstico, indicando que sus recomendaciones son muy importantes y contribuye a mejorar la gestión institucional de ProChile.

La secretaria ejecutiva agradeció presentación de Felipe Opazo y da la bienvenida a Karina Morales.

Karina Morales, Jefa del Subdepartamento Atención de Usuario, Diseño y Evaluación de Herramientas, agradeció la oportunidad de dar a conocer este diagnóstico en contexto del PMG y comenzó su presentación señalando que se realizó internamente un informe de diagnóstico para detectar brechas de calidad en la atención que presta ProChile a sus usuarios y usuarias. Esto es parte de lo que está

contemplado en la Agenda de Modernización del Estado. En el año 2023 se incorporó este sistema para avanzar en prácticas que permitan a todos los servicios públicos garantizar una mejor gestión institucional y entrega de servicios a la ciudadanía. Por lo tanto, se creó este sistema que tiene cuatro etapas y este año vivimos la primera con el objetivo final de implementar mejoras que vayan a una mejor atención a todas las personas que acuden a nosotros como servicios del Estado. El objetivo final es que nosotros instalemos capacidades que permanezcan en el tiempo para garantizar prácticas orientadas a entregar un servicio de calidad y que sea de plena satisfacción para nuestros usuarios.

Continuó su exposición indicando que el sistema consta de 4 etapas: durante el año 2023 implementamos la primera, que es el *Diagnóstico de la calidad*, cuyo objetivo central son una serie de requisitos técnicos que al interior de la institución tuvimos que atender para poder llegar a este informe diagnóstico que estamos compartiendo hoy día con ustedes. El año 2024 nos corresponde realizar la Etapa 2 que consiste en el *diseño de un Plan de Mejoramiento de la Calidad* a partir también de la definición de una política de atención y por eso es clave el feedback que ustedes nos puedan dar hoy, ya que este informe de diagnóstico recogerá las opiniones que ustedes como el Consejo de Sociedad Civil nos entreguen para poder el próximo año continuar con esta definición de política y las prácticas que mejoren la atención orientada hacia todos nuestros usuarios. Posteriormente vienen las Etapas 3 y 4 con la *implementación* de este plan de mejoramiento de la calidad y después una *evaluación constante* de cómo están los resultados que vamos obteniendo de este plan y si efectivamente se está brindando una atención de calidad que se refleje en la respuesta que nos den nuestros usuarios.

El resumen de los principales hitos en esta Etapa I fueron:

- La creación de este Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que se constituyó en julio de este año, por lo tanto, todo el trabajo lo hemos concentrado en este segundo semestre.
- En agosto tuvimos una actividad de concientización con expertos que nos entregaron diversas recomendaciones sobre qué se entiende cómo la calidad de atención y como deberíamos orientar nuestro trabajo, lo que nos permitió darnos cuenta en qué podíamos estar bien y qué cosas todavía nos faltaban por mejorar.
- Se analizó, por ejemplo, lo que se entiende por registros administrativos según la guía que nos ha dado la Red de Expertos, qué se entiende por trámites o servicios entregados a la ciudadanía y cómo estamos brindando esos servicios, y por último hacer este diagnóstico que es el que les estamos compartiendo hoy.

Los aspectos considerados en este diagnóstico fueron los registros sobre reclamos respondidos, tiempo de respuesta, servicios administrativos relevantes, instrumentos para medir la satisfacción usuaria, preguntas recibidas a través de los canales oficiales sobre reclamos, los registros administrativos, canales de atención y trámites/servicios. Estos insumos nos permitieron determinar las fortalezas, debilidades, riesgos y puntos críticos, y por supuesto las oportunidades de mejora para empezar a trabajar en la Etapa 2 de mejoramiento.

Para analizar los reclamos, primero se tomó en cuenta todo lo registrado por el Departamento de Participación Ciudadana y Transparencia, el área oficial por la que se reciben los reclamos. Se analizó la frecuencia de los reclamos, las materias que reciben más reclamos, tiempo de respuesta y cuáles son las eventuales oportunidades de mejora. Como fortaleza podemos destacar que se han respondido el 100% de los reclamos dentro del tiempo estipulado, de hecho, se hace en un tiempo menor a los 10 días hábiles en promedio y así ha sido consistentemente desde 2020 hasta junio de 2023, incluso desde 2020, 2021, 2022 y al 30 de junio de 2023, no ha habido un aumento de los reclamos.

Como debilidad, dentro de los reclamos recibidos se enfocaban principalmente en dificultades para comunicarse con las oficinas comerciales o problemas de atención entregadas por parte también de funcionarios de oficinas de nuestra red externa. Por lo tanto, son debilidades que podrían subsanarse en la medida que nosotros entreguemos herramientas de comunicación y más control en la gestión que están realizando nuestros ejecutivos, tanto en Chile como en el extranjero.

Como riesgo, si se presentan algunas veces dificultades técnicas del sitio web, no son tan frecuentes, igual que los reclamos recibidos en el caso de las oficinas comerciales. Pero sí se considera un riesgo porque si se vuelve a presentar, puede afectar algún trámite que ustedes estén realizando ante nosotros.

Si bien tenemos una baja tasa de reclamos, lo cual es positivo, como punto crítico varios de nosotros sabemos que nos llegan directamente reclamos de nuestros usuarios y nos preguntamos qué pasa con esos reclamos después. Por lo tanto, como oportunidad de mejora, tenemos que establecer un canal único para atender los reclamos e ir sociabilizando con todas nuestras empresas, con todos nuestros usuarios, con ustedes mismos, representantes de gremios, asociaciones que, si tienen algún problema con ProChile, se ingrese a través de la vía oficial que es el formulario que dispone el Departamento de Participación Ciudadana y Transparencia, para llevar un registro efectivo que sea lo más real posible, donde podamos ir viendo una evolución, si efectivamente estamos mejorando en aquellos aspectos que sean más críticos. Para nosotros es muy importante tener esa medición, no solamente para reportar un PMG, sino porque es preocupación del Servicio poner al usuario al centro de la atención.

En el caso de los análisis de los registros administrativos, se refiere a considerar todos los sistemas con que contamos para poder recopilar datos de nuestros usuarios, y que nos permitan caracterizarlos, saber de qué región son, si son empresas, de qué tamaño, si exportan o no exportan, personas naturales también, cuál es su género, su ciudad de origen, etc. y qué tipo de interacciones realizan con la institución.

Tenemos como fortaleza seis sistemas, porque ofrecemos una amplia alternativa para comunicarse con nosotros. Tenemos el Centro de Ayuda, el sistema CERTO para todo lo que tiene que ver con certificación de origen, la Plataforma Ley de Lobby, Portal de Transparencia Chile, el Sistema de Atención Ciudadana que canaliza los reclamos. Y también nosotros tenemos nuestros propios sistemas de información institucional donde vamos registrando todos aquellos servicios que han sido

entregados a las empresas que postulan a nuestras actividades y que ejecutan proyectos con nosotros o distintas actividades.

La debilidad y, por lo tanto, oportunidad de mejora, es que estos sistemas no están integrados, es decir, los datos que recopilan en este momento los tiene cada sistema y eso no nos permite tener un repositorio estadístico para hacer un perfil completo de usuario. Estamos apuntando a contar con un CRM que permita integrar todos estos datos que se recopilan a través de estos sistemas, y también aspiramos a tener una integración de datos en línea con otras instituciones afines al proceso exportador.

Se evaluaron los canales de atención considerando si teníamos un modelo de atención definido y que estos canales estuvieran funcionando acorde con ese modelo de atención y si existen o no mediciones que permitan comparar estos canales de atención, para determinar los que tienen mayor y menor satisfacción usuaria.

Como fortaleza, ofrecemos tres tipos de canales, que son los Presenciales, que consisten en las oficinas en Chile y en el exterior, Virtual (sitio web con las distintas vías de comunicación que este ofrece, correo electrónico, redes sociales), y también tenemos el canal Telefónico.

Como debilidad, nos dimos cuenta de que no contamos con un modelo de atención explícito, es decir, un modelo que esté definido acorde a las pautas de la Red de Expertos y que sea conocido e implementado por toda la institución. Otra debilidad está relacionada con las encuestas de satisfacción que actualmente se están aplicando. Se realiza encuesta al finalizar la mayoría de las actividades, sobre todo las ferias y algunos proyectos o planes sectoriales, pero en este minuto no están midiendo necesariamente los canales utilizados por las empresas para acceder al servicio. Además, la tasa de respuesta para la encuesta de satisfacción que se realiza es baja. Por lo tanto, el desafío es cómo lograr una participación más alta de nuestros usuarios.

Como riesgo, no se cuenta con procedimiento definido para estandarizar la encuesta de satisfacción y un repositorio que almacene sus resultados. Por lo tanto, como punto crítico, no podemos responder a las preguntas asociadas a los canales más utilizados por los usuarios, los que funcionan de mejor forma en la institución, los que tienen mayores oportunidades de mejora, y los que están mejor evaluados en su desempeño.

Una oportunidad de mejora es establecer un nuevo protocolo que ayude a establecer este modelo de atención y la inclusión de los canales de atención en las encuestas que midan la satisfacción usuaria.

Por último, en el Análisis de trámites y servicios, se entiende por trámites las postulaciones que realizan nuestros usuarios a los distintos servicios que ofrece ProChile, como ferias, concursos, actividades de los planes sectoriales, por ejemplo, las misiones.

Entonces, considerando esas postulaciones con su proceso de inicio y de cierre, se analizaron los reclamos recibidos por el canal oficial y también el nivel de satisfacción usuaria, para definir si los trámites que nuestros usuarios están haciendo están bien o existen debilidades o riesgos.

Como fortaleza tenemos que, si efectivamente contamos con postulaciones, ofrecemos la alternativa de postular a distintos fondos concursables para la ejecución de proyectos presentados por nuestros usuarios, y también tenemos la opción de postular a convocatorias abiertas para distintas herramientas como las ferias, las misiones comerciales, etc. Respecto de los reclamos, la fortaleza es que el Departamento de Participación Ciudadana y Transparencia no ha recibido reclamos en el último tiempo de que hubiese inconsistencias en la fecha de postulación indicada en las bases e informada en el sitio web.

Como riesgo nos dimos cuenta de que no existe un plazo mínimo y máximo para las convocatorias, por ejemplo, en una misma herramienta, lo cual puede tender a confundir a nuestros usuarios y afectar sus postulaciones y por ende afectar también el grado de satisfacción.

Como punto crítico, desde el punto de vista de la satisfacción usuaria, respondiendo a las preguntas que nos hacía esta Red de Expertos, no podemos comparar los trámites o servicios prestados, determinar cuál funciona mejor, los que tienen mayores oportunidades de mejora y cómo ha evolucionado su desempeño, porque en términos de satisfacción usuaria estamos midiendo solo aquellos trámites y servicios donde existe una convocatoria que establece la aplicación de una encuesta, pero tampoco existe un cuestionario que esté unificado, que tenga variables similares que permitan comparar los resultados y determinar por lo tanto eventuales propuestas de mejora. Tampoco existe un repositorio de estas encuestas para poder saber cuáles son los resultados y cómo compararlos.

Como oportunidad de mejora, tenemos que establecer un plazo mínimo y máximo para las convocatorias, que sea claro, conocido por nuestros usuarios, conocido también a nivel interno y que todos lo respetemos, determinar todos los servicios que van a ser medidos con encuestas de satisfacción, incluyendo el proceso de convocatoria, si es que tuvo, si fue el proceso adecuado, si se entendió, cómo fue para ustedes este proceso. Contar también con un procedimiento para estandarizar encuestas y almacenar los resultados, implementar un procedimiento para dar seguimiento a los resultados que hayan obtenido nuestros usuarios de aquellos servicios ofrecidos por ProChile.

Una crítica que surgió al interior del Comité, recopilando información de distintas áreas de ProChile, es que quedamos al debe con llamar más activamente a las empresas que han participado en nuestras actividades para saber cómo les fue, si pudieron finalmente concretar los negocios que proyectaron al término de una rueda, por ejemplo, y si nosotros podemos seguir haciendo algo para apoyarles a concretar esos negocios o no.

Como ámbitos prioritarios de trabajo, tenemos que implementar un modelo de atención con el apoyo de protocolo de atención de usuarios y el sistema CRM. La noticia positiva es que estamos trabajando con un protocolo de atención en plan piloto, aplicándolo en algunas oficinas comerciales y regionales, para ir viendo todo el modelo de negocio que estamos aplicando.

También contar con un procedimiento único para la canalización de los reclamos, estandarizar el tiempo de las convocatorias y el procedimiento para estandarizar las encuestas y todo lo que significa el almacenar sus resultados y revisarlos, y además, darle seguimiento a todas las propuestas de mejora que surjan de los usuarios cuando responden nuestras encuestas.

Por lo tanto, estamos muy entusiastas con este ejercicio, porque es el puntapié inicial, y sumando lo que ustedes nos puedan comentar, vamos a poder empezar a diseñar una política y un plan de mejora que les sirva a todos.

La secretaria ejecutiva invita a los consejeros y consejeras a compartir sus impresiones acerca de la presentación de Karina Morales.

Finalmente, Karina agregó que este comité fue creado por Resolución e integrado por 19 personas, representantes de todas las direcciones de ProChile y especialmente quienes interactúan de alguna manera directamente con nuestros usuarios. Desde el área de Transparencia hasta las oficinas regionales y comerciales que brindan la atención a los usuarios.

La secretaria ejecutiva mencionó que estará habilitado el correo del Consejo de la Sociedad Civil, por si en los días posteriores los consejeros y consejeras quisieran complementar o indicar alguna observación sobre este diagnóstico de calidad de servicio, así como sus planteamientos e inquietudes.

Tomó la palabra Miriam Olivares, quien agradeció la exposición sobre el diagnóstico, le pareció muy bueno y detallado, además todos los puntos bien abordados, por lo tanto, si está la claridad del diagnóstico, viene bien la mejora. Considera que es estandarizar, especificar bien el calendario en base a las postulaciones que se realizan, que el proceso sea bien didáctico porque generalmente las empresas más pequeñas, que son los emprendedores, muchas veces no tienen el tiempo para estar buscando en la página, entonces tiene que ser bien didáctico y claro, pues necesitan bastante asesoría y que la información sea lo más práctica posible y que tengan la posibilidad de poder hacer un llamado o poder acercarse a la oficina de ProChile para tener una asesoría más completa.

Felipe Opazo comentó que, respecto de lo planteado por Miriam, se está buscando la forma de disponibilizar en la página web un calendario de actividades que entregue de mejor forma las fechas en las cuales se van a ir realizando las actividades que tienen convocatoria (considerando que no todas las actividades que se hacen tienen convocatoria, como por ejemplo, los estudios que se realizan), de acuerdo al perfil de la empresa, pues los emprendedores de repente, no tienen mucho tiempo como para revisar la página, y es ahí donde cumplen un rol fundamental los coordinadores sectoriales de

ProChile, donde ellos, obviamente, con la base de datos que tienen de cada uno de sus sectores, van enviando la información de las convocatorias, las postulaciones, y distintas informaciones.

Guillermo Iturrieta señaló que estaba impresionado por el trabajo riguroso que involucró a las 19 personas que integran el Comité, por las evaluaciones periódicas, y la entrega de muchos datos sobre satisfacción, número de usuarios, etc. Planteó que le gustaría se considerara los números más duros, pues la evaluación de la satisfacción de los usuarios tiene un tema que en estadística se llama el “sesgo de cortesía”. Si están siendo beneficiados, evidentemente, tienen una muy buena opinión sobre los apoyos recibidos, y le gustaría que pudiéramos avanzar hacia números más duros, un poco más contingentes. Por ejemplo, si pudiéramos tener una evaluación del aumento de las exportaciones por beneficiario, sabe que es difícil, pero esos son números duros que nos harían ver realmente cómo se mueve la aguja de las exportaciones. O si pudiéramos tener exportaciones versus el apoyo que recibe un beneficiario, lo cual nos podría hacer cuestionar de repente políticas como las del apoyo a la PYME, que no mueve tanto la aguja como el apoyo a los exportadores más tradicionales, a su juicio, y podría tender a reconfigurarse la estrategia de ProChile. A veces, lo que se gasta en un beneficiario en determinado apoyo, no se refleja y siempre hay excusas, afirma. Indica que sabe que de repente van a decir que esto es un trabajo de mediano plazo, pero el mediano plazo llega, y al final de cuentas vamos a poder saber si estamos poniendo los recursos donde realmente se mueve la aguja del comercio exterior de Chile, que es, entiendo el objetivo, más que tener un gran número de beneficiarios, plantea. ProChile siempre se enorgullece de que este año aumentó el número de beneficiarios, pero eso, afirma, lo ve más bien como una cosa media política, no necesariamente de negocios, que es lo que nos mueve. Expresa que ojalá pudiera ProChile avanzar más hacia una evaluación dura, precisa y contingente de cada esfuerzo con cada beneficiario.

Karina Morales, en respuesta a la intervención de Guillermo Iturrieta, agregó que, si bien no es directamente función del Comité evaluar las exportaciones, sí se hace en paralelo. Es un desafío que nosotros hemos tomado como área en la Dirección de Desarrollo Estratégico, que es ir viendo el impacto que mencionaba de cuánto presupuesto, además, cuánto tiempo llevamos trabajando con una misma empresa, cuál ha sido la evolución de esta empresa en términos de exportaciones, en generación de empleo, etc. Y ahí, por supuesto que es clave también contar con el apoyo de representantes de los gremios para transmitirle a sus asociados cuando nosotros necesitamos a veces que nos respondan encuestas o nos entreguen cierta información que nos falta para poder hacer análisis sobre cómo enfocar de la mejor forma los recursos públicos.

Tomó la palabra Vicente Astorga, quien indicó que es bueno que cada sector defina esos objetivos y esos impactos, porque cada sector puede tener velocidades distintas, tiempo de maduración distinta, pero hay que tenerlo. Y eso se construye en conjunto.

Sobre los reclamos, dijo que él al menos los ve como una oportunidad de aprendizaje. En realidad, uno da gracias cuando le reclaman porque es la única posibilidad de ver el punto ciego que uno mismo no ve internamente. Lo que sí frustra a veces es que desde el usuario no se sabe en qué termina. Finalmente, el reclamo se acogió. ¿Qué fue lo que ocurrió después? Cuando alguien reclama lo hace

para decir ojalá que esto no le pase al próximo, cuando ya las cosas son hechas o consumadas, indica. Entonces, cree que en la gestión de reclamos es bueno considerar también un repositorio de los mismos, en donde los usuarios puedan ver cuál es el tipo, quizás con anonimato, pero sí mostrando cuál es el tipo de reclamo y qué fue lo que hizo la institución. Para que a veces alguien que vaya a reclamar lo mismo vea si se solucionó esto. Entonces hay una forma de canalizar ese dolor. Añade que los aprendizajes son más potentes que los reclamos en sí y que de todo lo que escuchó no ve un constructo en torno a qué es lo que ocurre posteriormente con los reclamos. Asegura que el objetivo no es disminuir reclamos, sino cómo va a hacer crecer a ProChile y cómo va a hacer que ProChile tenga mayor impacto. Es decir, dentro del proceso de gestión de reclamos, cuál es el proceso para analizar y generar aprendizajes internos. Y a esos aprendizajes, darles seguimiento. Y esos aprendizajes, después hacerlos visibles a la sociedad civil. Desde ahí se va construyendo, afirma. Los reclamos siempre van a haber porque los contextos cambian, por lo que no se centraría en tratar de que lleguen a cero, ya que eso significa que la gente dejó de creer en ProChile. Y ya no reclaman. Nadie es perfecto. Así que es bueno que haya un reclamo.

Karina agradeció a Vicente sus comentarios y agregó que precisamente tener el canal oficial como procedimiento, solamente a través del área dirigida por Evelyn gatica, para que canalice todos estos reclamos, es para generar un repositorio, e ir viendo las materias que más se repiten, dónde están las oportunidades de mejora. Y, por supuesto, analizar esto y dejarlo disponible bajo anonimato. Planteó que Evelyn es quien maneja mejor ese tema y después puede dar un feedback.

La secretaria ejecutiva señaló que, como institución se abordó el procedimiento de que los reclamos sean respondidos en un plazo inferior al legal de 20 días que establece la ley. Y con la satisfacción principalmente a nivel de institución de que cuando lo respondemos es porque ya se hizo la gestión con la persona que presentó su malestar. Por lo tanto, la respuesta siempre ha ido enfocada en contar lo que ya se hizo para abordar el reclamo. No obstante, sí también recogió el punto de quizás hacerlo visible, podría ser una opción de, a lo menos, publicarlo en la web, de forma anónima. ¿Cuál fue el problema presentado, la queja, versus la solución? Como una base a lo que ya estamos haciendo actualmente. Y, añadió, el tema de los aprendizajes justamente es lo que se está abordando con el protocolo que ya tiene un piloto, para ir justamente en aras de avanzar hacia disminuir las faltas que ya nos han hecho llegar y que ya tenemos conocidas como institución. Así es que tratar de incorporar los aprendizajes en el protocolo que se está desarrollando y visibilizarlo en una forma de publicación y como se abordó la solución. Completamente de acuerdo.

Tomó la palabra Felipe Opazo para referirse a los comentarios de Vicente, diciendo que es muy importante generar un mecanismo de trazabilidad del reclamo para saber en qué terminó. Finalmente es complementario esta tendencia cero de los reclamos, entendiendo que es una oportunidad de aprendizaje, de mejora pero no excluyente. Obviamente, un sistema de trazabilidad de lo que son los reclamos y, por otro lado, también de alguna u otra forma, disminuir la tasa de reclamos. No vamos a llegar a cero y tal vez no sea el objetivo principal, pero sí lo ve complementario porque tampoco es bueno que si llegamos a un sistema de trazabilidad bueno no tengamos un KPI, un indicador, por

ejemplo, que los reclamos disminuyan. Entre mil reclamos al año y diez reclamos, dice que prefiere diez y, obviamente, son oportunidades de mejora súper buenas. Pero recoge el punto.

Vicente Astorga complementó que no es lo mismo que sean diferentes tipos de reclamos a que el reclamo sea el mismo siempre, entonces ahí es cuando el sistema de transparencia empuja a generar el aprendizaje. Si no se genera esa transparencia, internamente puedes tener varias veces el mismo reclamo y no necesariamente llevarlo a un aprendizaje, a generar un cambio. Pero cuando ya lo publicas, ya es transparente, es un incentivo. Por así decir, al visibilizarlo. Evidentemente que más que llevarlo a cero, el enfoque es no cometer el error dos veces, no cometer el mismo reclamo varias veces seguidas. Eso es lo que hay que tratar de evitar, asegura. Llevar a cero reclamos es imposible, disminuirlo sí. No cometer los errores varias veces también. Ese tipo de cosas, que no le pase que un exportador reclame algo de un sector, y que después otro de otro sector reclame lo mismo. Eso es lo que no puede ocurrir, recalca.

La secretaria ejecutiva despide al equipo de Desarrollo Estratégico para continuar con el programa de la sesión.

Karina se despide y agradece a todos por el espacio y los valiosos comentarios entregados, los cuales serán incorporados. Agregó que el próximo año reunirá nuevamente con el COSOC para informar los avances y recibir feedback.

La secretaria ejecutiva continuó con el programa y planteó que hay un tema relevante que tiene que ver básicamente con la reforma de la Ley 20.500 que es la que establece el origen de este mismo mecanismo COSOC, que es la ley de participación ciudadana. Ha sido un compromiso de gobierno fortalecer justamente la participación ciudadana en la toma de decisiones a nivel de Estado y en esa sintonía es que tanto organismos públicos como entidades relacionadas y asesoras han detectado que han habido algunas debilidades en la implementación de esta ley que lleva ya casi 10 años de relacionar o vincular mucho más al Estado con la sociedad civil y en ese sentido la debilidad que se ha detectado es que esta ley no contempla una glosa arancelaria ni una fiscalización como tal. Por lo tanto, su cumplimiento quizás no ha sido en un 100% y por eso se quiere hacer un proceso de reformar esta ley a través de un proceso participativo con los mismos consejos de la sociedad civil, con los encargados de participación ciudadana, para ir levantando información respecto de cómo ven este proceso.

Por lo tanto, hay una encuesta de solo tres preguntas para que los consejeros o consejeras puedan aportar sus opiniones y propuestas para tender a fortalecer esta ley de participación. Hemos habilitado un formulario que les haremos llegar por correo y agradecemos puedan enviarnos de aquí al terminar la semana los planteamientos que ustedes tengan u observaciones propuestas, ideas para que nosotros podamos canalizar a la SEGEOB a través de la División de Organizaciones Sociales que está recopilando todos estos planteamientos que surgen y que van en aras de fortalecer la participación de la sociedad civil. Por lo tanto, les agradecería si pudieran revisar la encuesta y proponer las ideas que consideren apropiadas para poder canalizarla.

Invitó a todos para que puedan responder la encuesta sobre esta reforma de la Ley 20.500, enviando sus comentarios, los que serán bienvenidos y óptimamente canalizados para justamente quizás en un futuro haya más mecanismos de participación.

Agregó que se realizará una próxima reunión en diciembre, la que será informada con anticipación, tanto la fecha como el programa. Indicó que la casilla del consejo está abierta para recibir opiniones y comentarios para fortalecer este mecanismo.

Compromisos:

- Enviar formulario por e-mail a la totalidad de Consejeros y Consejeras de este Cosoc.
- Enviar la presentación realizada por Karina Morales.

Se da por finalizada la sesión a las 10:07 hrs.

Enlace del vídeo de esta sesión es: <https://youtu.be/4HRgSBe-6Ws>



VICENTE ASTORGA PIZARRO

Presidente

Consejo de la Sociedad Civil de ProChile



EVELYN GATICA GUEICO

Secretaria Ejecutiva

Consejo de la Sociedad Civil de ProChile