



Sesión extraordinaria del Consejo de la Sociedad Civil de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores

Fecha: Miércoles 9 de octubre de 2024
Inicio: 16:00 horas
Lugar: Plataforma de videoconferencias "Webex"

Resumen Ejecutivo

En la sesión extraordinaria del COSOC de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, liderada por su presidente Eduardo Carreño, se discutieron las políticas de calidad del Ministerio como también el Plan de Mejoramiento de Gestión, que está enfocado en mejorar la atención al usuario y el bienestar del personal. Diversos funcionarios y funcionarias de la institución hicieron una presentación a los miembros del COSOC para conocer sus opiniones y críticas del plan. Los consejeros y consejeras valoraron el ánimo del ministerio de formular este plan.

Asistentes

1. Vania Ramírez L. – Comisión Nacional de Derechos Humanos Chile-Suecia
2. Eduardo Carreño L. – Instituto de Estudios Internacionales Universidad de Chile
3. Osvaldo Ríos O. – Salvador Allende Monument in Sydney Incorporated
4. Maximiliano Lamatta M. – Centro de Residentes Chilenos Arturo Prat
5. Isidora Riquelme A. – Fundación Tremendas
6. Lucio Parada – Instituto de Ciencias Alejandro Lipschutz

Consejeros/as ausentes

1. Cecilia de las Mercedes Valenzuela L. - Central Unitaria de Trabajadores
2. María Alejandra Sepúlveda P. – Comunidad Mujer
3. Bárbara Silva S. – Consejo Chileno de Prospectiva y Estrategia
4. Elizabeth Soto M. – Fundación para la Promoción del Desarrollo Sustentable
5. María José Cumplido B. – Fundación Iguales
6. Soledad Carvacho C. – Mesa Coordinadora Nacional por Derechos de las Personas Mayores

Funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores

1. Secretaria Ejecutiva del COSOC – Segunda Secretaria Isidora Rojas F.
2. Secretaria de Actas del COSOC – Tercera Secretaria Sandra Riffo O.
3. Felipe Rodríguez – Coordinador de la División de Atención Ciudadana y Transparencia
4. Leonardo Barrera – Analista de Transparencia, División de Atención Ciudadana y Transparencia
5. Maribel Gutiérrez – Analista de Transparencia, División de Atención Ciudadana y Transparencia
6. Maria Eugenia San Martín – Coordinadora de Atención Ciudadana, División de Atención Ciudadana y Transparencia
7. Juan José Muster – Coordinador de Gestión Consular
8. Marco Antonio Labra – Analista en Coordinación de Gestión Consular
9. Lorena Henríquez – Jefa Departamento Control de Gestión
10. Magdalena Mella – Analista Departamento Control de Gestión
11. Gemita Riesco – Departamento Control de Gestión

Programa y temas a tratar



16:00 - 16:02	Apertura de la sesión Secretaria Ejecutiva COSOC, Sra. Isidora Rojas.
16:02 - 16:05	Introducción por parte del Presidente del COSOC, Sr. Eduardo Carreño.
16:05 - 16:10	Presentación Sra. Magdalena Mella, Analista de Control de Gestión, quien entrega los lineamientos de la sesión.
16:10 - 16:20	Exposición del Sr. Juan José Munster, Coordinador de Gestión Consular: Política de Calidad de Servicio Institucional.
16:20 - 16:30	Exposición del Sr. Felipe Rodríguez, Coordinador de la División de Atención Ciudadana y Transparencia: Plan de Mejoramiento.
16:30 - 17:00	Sesión de trabajo: Secretaría Ejecutiva e integrantes del COSOC.
17:00 - 17:05	Palabras de cierre Secretaria Ejecutiva COSOC, Sra. Isidora Rojas y preparación para la próxima sesión.

Discusiones y Puntos Destacados

- Política de calidad del Ministerio y el plan de mejoramiento

Eduardo Carreño: presenta a Felipe Rodríguez, Juan José Munster y Magdalena Mella. Da la palabra a Magdalena Mella.

Magdalena Mella: presenta la política de calidad de servicio y el plan de mejoramiento para el 2025 en el Ministerio de Relaciones Exteriores. Señala que esta instancia es importante para atender y anticipar los problemas que perjudican la calidad de la atención que se brinda a los usuarios. Da la palabra a Juan José Munster para que presente la política.

Juan José Munster: señala que hay un esfuerzo por mejorar la política de calidad y experiencia usuaria, porque es una prioridad de la modernización del Estado con los PMG. El objetivo de su presentación es dar a conocer al COSOC la Política de la Calidad de Servicio de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores. Algunos principios rectores de esta política: probidad, transparencia, compromiso y adecuado uso de los recursos públicos, trabajo en equipo, actitud proactiva, comunicación efectiva y no discriminación. Esta política tiene como objetivo principal mejorar la experiencia usuaria.

Felipe Rodríguez: Presenta el Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2025. Señala que hay cuatro ejes: mejorar los servicios que se brindan, cuidado de los funcionarios, satisfacción de los usuarios e incorporar la perspectiva de género en dichos servicios. Tiene como objetivo general incrementar la calidad de servicio y mejorar la experiencia de los usuarios de la Subsecretaría, junto con implementar servicios inclusivos. Los objetivos específicos son: contar con un modelo de atención integral inclusivo, mejorar la reportabilidad de los sistemas de trámites y servicios de la Subsecretaría, implementar sistemas de medición de acciones para la satisfacción usuaria, fomentar la prestación y el uso de servicios por medios remotos, desarrollar actividades de cuidado de los funcionarios y mejorar la sala de atención de público. En base a esos



objetivos, se implementaron algunas acciones: diseñar un registro de datos, mejorar los sistemas de reportabilidad de los trámites y servicios, diseñar un nuevo modelo de atención ciudadana en Chile y realizar capacitaciones a los funcionarios sobre buen trato a los usuarios.

Eduardo Carreño: agradece a Felipe por su presentación y ofrece la palabra a los consejeros.

Magdalena Mella: plantea que este es el momento donde esperan contar con la retroalimentación de los consejeros, quieren saber qué le parece al COSOC, cuál es la opinión desde su experiencia.

Vania Ramírez: saluda desde Estocolmo. Destaca el gran avance que se ha hecho en los últimos años en ordenamiento y en lograr protocolos. Destaca la nueva página (consulado.gob.cl) y señala que es un gran avance. Plantea que el problema que observa es que hay connacionales dispersos por todo el mundo con distintas realidades. Sin embargo, hay un gran trabajo de DICOEX para llegar a las localidades lejanas. Gran parte de la comunidad chilena en el exterior es de tercera edad, por lo que son muy dependientes del trabajo presencial de los consulados. Agradece el protocolo de atención consular en materia de adopciones forzadas o irregulares.

Eduardo Carreño: da la palabra a Lucio Parada.

Lucio Parada: agradece la presentación y se muestra satisfecho por todo el trabajo que ha hecho el Ministerio de Relaciones Exteriores respecto a la atención ciudadana. Apoya todos los puntos que expuso Vania. Se alegra que el Ministerio esté tomando conciencia de que en esta institución sí se atienden a usuarios y que la función del Ministerio no es solo conducir la política exterior. Plantea que a veces se olvida la cantidad de público que atienden en las misiones de Chile en el exterior, como también a los migrantes en oficinas del Ministerio en Chile. Uno de los problemas que observa es que muchas veces personas de nacionalidad chilena en el exterior no entienden el idioma. Incluso los chilenos que sí dominan el español que salieron hace más de 30 años de Chile, no entienden la manera administrativa con que se habla en Chile. Esto puede hacer que el usuario abandone su idea de iniciar un trámite. También hay problemas en la atención presencial consular y es difícil lograr una atención telefónica, están casi siempre ocupados. Respecto a la ética funcionaria, se recuerda cómo era la ética funcionaria décadas atrás, sobre todo la relación con los grupos funcionarios organizados, lamentablemente eso desapareció en Chile. Menciona el caso Sydney, y señala que no conoce lo que pasó y tampoco tiene detalles, pero lamenta mucho la situación. Espera que este plan que se propone evite este tipo de situaciones. Finaliza felicitando nuevamente por el trabajo realizado.

Eduardo Carreño: ofrece la palabra.

Juan José Muster: existe una diáspora más exigente y más grande. La página web consular permite consolidar nuestros servicios en un solo lugar y aprovechar las herramientas tecnológicas existentes. La página web tiene muchos idiomas (chino, francés, creolé, etc). Desde 2015 Chile empieza a estar más presente. Sincera que no tienen personal suficiente en los consulados para atender telefónicamente. Están trabajando en un sistema de mensajería, con un bot con inteligencia artificial para sistematizar los casos de violencia de género en el exterior. Están buscando nuevas formas de atender a nuestros usuarios de manera presencial y mediante el uso de tecnologías. Esperan aumentar los consulados a distancia.

Felipe Rodríguez: Existe una estrategia nacional de integridad pública. Están trabajando en un plan más concreto que adopte medidas de integridad, formación y capacitación. La ética en la subsecretaría, al menos en este periodo, es primordial. Por otro lado, en relación a medidas que se



han adoptado en la división, se elaboró un documento de preguntas frecuentes que tienen los usuarios con sus respectivas respuestas. Al tener respuestas predeterminadas de preguntas frecuentes, se puede contestar de manera concreta a los usuarios. Respecto al tema de Sydney, existen canales habilitados para que se formulen reclamos. También se creó el mecanismo por temáticas de género. Por lo tanto, existen mecanismos institucionales para recoger estas denuncias.

Eduardo Carreño: ofrece la palabra a Osvaldo Ríos.

Osvaldo Ríos: le parece bien y serio que estén viendo este plan. De todas maneras, tiene dudas respecto a aspectos metodológicos y plantea que el diagnóstico no debería estar mencionado en el plan. No le parece que en la mitad del plan se hagan actividades para caracterizar al usuario, señala que está desordenado. Este plan tiene que ser medible y él piensa que en la actualidad no es medible. También plantea que las personas no están conformes con la atención en los consulados. De todas maneras, les desea éxito en su trabajo.

Isidora Riquelme: toma la palabra y pregunta: ¿Cuánto tiempo tenemos para mandar comentarios y alcanzar a revisarlo con las personas de mi organización?

Magdalena Mella: el ánimo que tiene este sistema de mejoramiento de la atención, es poder socializar con los integrantes el diagnóstico que la institución posee. Este diagnóstico debe ser actualizado. Les compartimos los borradores y lineamientos del plan. Le respondió a Osvaldo Ríos que la metodología del plan busca asegurar que este plan no sea letra muerta, por lo que es importante el insumo que el COSOC les pueda proporcionar. Le responde a Isidora Riquelme por el plazo y le señala que hasta el día viernes pueden esperar sus comentarios.

Juan José Muster: le señala a Osvaldo que son críticos de su misma gestión y están siendo cada vez más rigurosos. Reitera la invitación a que le den propuestas y críticas.

Maribel Gutiérrez: se está generando un plan para 2026, pero los recursos son limitados y hay que priorizar las actividades principales. Existen muchas ganas de seguir realizando cosas y le señala a Osvaldo Ríos que no tenga dudas de aquello.

Lucio Parada: señala que no hay que olvidar a los inmigrantes. Muchas veces es un triste espectáculo ver a los migrantes esperar una atención a la intemperie. Los que llegan ahí, llegan al lugar equivocado. Señala eso para solidarizar con los migrantes. Falta mucha información. Para finalizar, plantea que en su calidad de migrante no le gustaría enfrentarse a esa situación.

Eduardo Carreño: agradece la gentileza de los funcionarios del Ministerio de compartir los alcances de las iniciativas. Esperamos que los comentarios de los consejeros sean útiles.

Isidora Rojas Fermandois
Secretaria Ejecutiva COSOC

Sandra Rizzo Oyarzún
Secretaria de Actas