

**CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL - COSOC
DE LA AGENCIA CHILENA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL
DESARROLLO - AGCID
ACTA SESIÓN N°8**

08 de agosto de 2024

CONSEJEROS:

ASISTENCIA

1. Asociación Chilena de Voluntariados, Daniel Oyarzun
2. Corporación De Ayuda Al Niño Quemado, Patricio Latapiat
3. Corporación Asociación Chilena Pro Naciones Unidas, Francis Valverde
4. Mesa Coordinadora Nacional Por Los Derechos De Las Personas Mayores, Soledad Carvacho
5. Universidad Católica del Norte, Paula Cavieres
6. Centro Latinoamericano Para El Desarrollo Rural, Patricio Carrasco
7. Academia de la Lengua y Cultura Mapuche en contexto urbano, Sebastián Oyarzo
8. Universidad de O'Higgins, Carla Gutiérrez

AUSENTES

1. OnG Progressio Desarrollo Sostenible

AGCID – Unidad de Estudios

- Ana María Portales – Secretaria Ejecutiva COSOC
- Pablo García Aguirre

SECRETARIA DE ACTAS

- Magdalena León

DESARROLLO

I. Bienvenida

A las 15:05hrs se inicia la sesión, la Presidenta da la bienvenida y señala que para esta sesión hay 2 temas en tabla:

- Seminario Global Gateway
- Presentación Política de Calidad de Servicio de AGCID

II. Desarrollo Reunión

Seminario Global Gateway

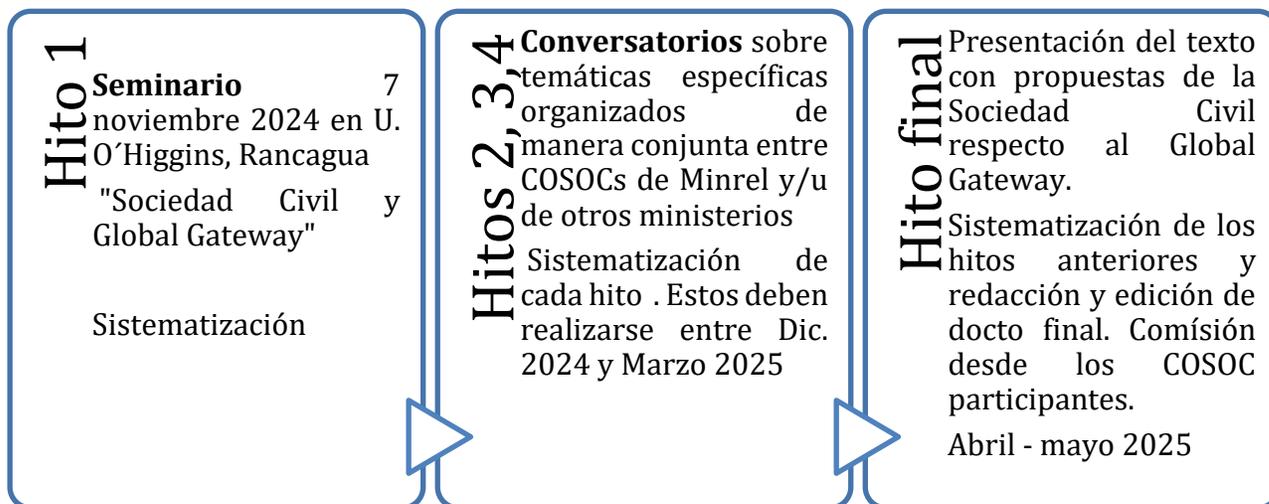
Presidenta, señala que la comisión del seminario ha trabajado durante todo el mes y han avanzado bastante, han participado en las reuniones la Presidenta del COSOC de INACH y el Presidente del COSOC de Pro Chile.

El desafío es que el seminario sea el primer hito y finalizar con un documento de posición del rol de la sociedad civil en el Global Gateway en Chile.

Lo que se tiene hasta ahora:

- 1) Lugar: Universidad O'Higgins, sede central Rancagua
- 2) Día y hora. Jueves 7 de noviembre de 10:00 a 14:00 hrs.
- 3) Café de bienvenida - Universidad de O'Higgins
- 4) Nota Conceptual del Seminario, preparada por Patricio Carrasco
- 5) Estructura del seminario:
 - a. Saludo protocolar de la Rectora de la Universidad de O'Higgins
 - b. Palabras de Bienvenida (Ministro de MINREL o quien delegue)
 - c. Ponencia UE, para señalar como es el Global Gateway hacia países como Chile.
 - d. Ponencia COSOC AGCID, desde el rol de la sociedad civil
 - e. Panel (15mint por expositor)
 - Salud: Doctor Jorge Rojas – COANIQUEM (se adjunta documento "Principales conceptos de la exposición del doctor Jorge Rojas")
 - Educación: CRUCH por definir
 - Gobernanza: Rodrigo Yáñez – Director RIMISP
 - f. Conversatorio: Preguntas preparadas y del público

Para motivar a los otros COSOC del MINREL se armó la siguiente hoja de ruta, la que será enviada junto con la invitación al seminario y una nota motivacional.



Por último, hay 3 peticiones para la AGCID:

- a. Tener un espacio en el boletín, como COSOC.
- b. Apoyar en el café del cierre del seminario (100 personas)
- c. Auspicio oficial para el seminario.

Carla Gutiérrez, acota que el título de la nota conceptual explica el sentido y objetivo del seminario, y lo lee: “¿QUÉ ES EL GLOBAL GATEWAY Y CÓMO SE POSICIONA LA SOCIEDAD CIVIL EN CHILE? Inversión y desarrollo humano”.

El título explica porque se necesita un referente importante de parte del Gobierno, que señale cómo se posiciona el país respecto del Global Gateway, y está en tono de pregunta porque el COSOC quiere dar a conocer la iniciativa y como se posiciona Chile y la sociedad civil.

Ana María Portales, señala que tiene varias dudas, la primera es: si el seminario está organizado por el COSOC de AGCID y el Global Gateway incide en la cooperación, pero no se señala en ninguna parte.

Francis Valverde, responde que lo pusieron como inversión.

Ana María Portales, señala que la cooperación no es inversión, y este nuevo instrumento de la UE subsume la cooperación como cooperación para la inversión y AGCID es muy crítico en ese tema, ya que la cooperación no solo es para la inversión.

Francis Valverde, responde que la bajada de título se puede modificar inversión por cooperación y realizar la distinción entre cooperación para el desarrollo y cooperación para la inversión.

Patricio Latapiat, señala que la inversión es materia de ProChile o SUBREI, y ellos son un COSOC de cooperación, lo que no significa que en una próxima actividad se avoquen al tema.

Carla Gutiérrez, pregunta si el título solo puede quedar en la pregunta, sin la bajada. Ya que el objetivo del seminario es conocer que es el Global Gateway y con una bajada se está intencionado.

- Los/as consejeros/as aprueban la modificación del título por ¿QUÉ ES EL GLOBAL GATEWAY Y CÓMO SE POSICIONA LA SOCIEDAD CIVIL EN CHILE?

Ana María Portales, consulta como canalizaran la invitación al Ministro.

Francis Valverde, responde que se realizará una invitación formal del COSOC de AGCID al Ministro, con la nota conceptual y generaran una reunión con los encargados de gabinete del Ministro para explicar el sentido del seminario.

Ana María Portales, pregunta ¿Qué dice la cooperación chilena respecto al Global Gateway?, ya que no está en las intervenciones y ese tema lo puede abordar el Director de AGCID.

Patricio Latapiat, responde que ese tema se pensó para el conversatorio, como panelista la AGCID y la UE.

Ana María Portales, cree que es importante también ver cómo afecta a la cooperación a este instrumento. Si bien se tocan los temas de salud, educación y gobernanza, no deberían dejar afuera la cooperación.

Patricio Latapiat, señala que se puede incorporar el tema de cooperación.

➤ Los/as consejeros/as acuerdan la siguiente estructura para el seminario:

1. Saludo protocolar de la Rectora de la Universidad de O'Higgins - Ministro de MINREL o quien delegue.
2. Ponencias: Director Ejecutivo AGCID y la UE
Conversatorio
3. Panel (15min por expositor)
Salud: Doctor Jorge Rojas – COANIQUEM
Educación: CRUCH por definir
Gobernanza: Rodrigo Yáñez – Director RIMISP
4. Conversatorio: Preguntas preparadas y del público

Ana María Portales, responde a las 3 peticiones:

Sobre el boletín mensual de AGCID, éste releva 4 noticias del mes, es decir replica eventos importantes de la Agencia, no contiene artículos. Pero ya habló con el área de comunicaciones de AGCID y este mes podrán incluir la información del seminario.

En relación al café del cierre, se realizarán las consultas y gestiones pertinentes.

El auspicio de AGCID para el seminario, en un principio no hay problema, pero se realizarán las consultas pertinentes.

Presentación Política de Calidad de Servicio de AGCID

Ana María Portales, hace una introducción y señala que AGCID está en proceso de elaboración de la Política de Calidad de Servicio, que está dirigida fundamentalmente a los principales usuarios/as, y se necesita que el COSOC participe del proceso de elaboración, para luego ser presentada a todo el personal de AGCID.

La propuesta de política fue redactada por el Comité de Calidad de AGCID, el cual está compuesto por cuatro funcionarias.

Magdalena León, señala que la Política fue enviada por correo electrónico y hoy se realizará una pequeña presentación en cuanto a la estructura, sentido, a quien va dirigida, entre otros.

Se realiza la presentación, se adjunta PPT.

Patricio Latapiat, agradece la exposición y le llama la atención que aparece la AGCID sin interlocutores en Chile, por lo que agregaría que la AGCID trabaja en la cooperación internacional con instituciones nacionales.

Ana María Portales, responde que la política es de atención al usuario, y las instituciones nacionales con las cuales trabaja AGCID, son socios. No obstante, se revisará.

Sebastián Oyarzo, acota que en la política están invisibilizados los pueblos indígenas, es importante considerarlos como usuarios, el sistema de salud ya los incorporó.

Ana María Portales, responde que la AGCID en Chile no tiene usuarios directos ya sea del mundo indígena, mujeres o niños, se trabaja con instituciones.

Francis Valverde, sugiere leer con detención el documento y señalar donde se puede incorporar el tema indígena.

Pablo García, señala que en alguna parte del texto se puede salvaguardar la atención de todos los grupos históricamente discriminados.

- Se acuerda recibir hasta el miércoles 14 de agosto los comentarios o sugerencias por correo electrónico, para evaluar su pertinencia.

III. Acuerdos

- Próxima sesión el jueves 05 de septiembre a las 15:00hrs. en formato híbrido.
- Francis Valverde, enviará a AGCID invitación al Director Ejecutivo a participar como expositor, incluida la nota conceptual, programa del seminario y solicitud de auspicio.
- Patricio Carrasco, desarrollará en la nota conceptual el concepto de cooperación.
- Ana María Portales, gestionará invitación del COSCOC al Director para el Seminario.
- Patricio Latapiat, gestionará invitación del COSCOC al Ministro para el Seminario.

Se cierra la sesión a las 16:30 hrs

**PRINCIPALES CONCEPTOS QUE ABORDARÁ EL DR JORGE ROJAS ZEGERS,
Premio Nacional de Medicina 2024 y fundador de COANIQUEM,
en su exposición el día 7 de noviembre en la
Universidad O'Higgins en Rancagua, organizada por el COSOC de la AGCID.**

- El Global Gateway es una estrategia de la Unión Europea para fortalecer las conexiones globales, promover inversiones en infraestructuras de calidad y fomentar la cooperación internacional.
- La Iniciativa Global Gateway es relevante para América Latina y el Caribe, ya que busca canalizar y aumentar la visibilidad de la cooperación al desarrollo, enfocándose en infraestructuras, conectividad, transición verde, salud y educación.
- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un conjunto de 17 objetivos establecidos por la ONU para promover un futuro sostenible para todos.
- En el ámbito de la salud, ambas iniciativas presentan varios puntos en común, como la promoción de la salud y el bienestar, el acceso a servicios de salud, inversiones en infraestructuras de salud y un enfoque en la sostenibilidad.
- COANIQUEM es una institución sin fines de lucro en Chile que trabaja en línea con estos objetivos, brindando atención médica, curación restaurativa y rehabilitación integral y gratuita a niños gravemente lesionados debido a quemaduras; participando activamente en el ámbito de la cooperación y solidaridad internacional.
- COANIQUEM está liderando el proyecto RELAQ (Registro Latinoamericano de Quemaduras), que permitirá contar con datos específicos sobre quemaduras y ayudará en el diseño y construcción de nuevas políticas públicas. Por tanto, esta iniciativa se inserta dentro de los objetivos de la estrategia Global Gateway y de la Agenda 2030 de la ONU.

REALIDAD ACTUAL

- Mirada crítica y objetiva de la actual situación de la cooperación internacional en materia de salud, tomando como referencia lo realizado durante la pandemia del COVID 19 y la imperiosa necesidad de una mayor inversión en investigación científica y en fortalecer la infraestructura de salud con un enfoque solidario.

PROPUESTAS DE FUTURO:

- Potenciar la colaboración público-privada abriendo espacios de incidencia pública utilizando los instrumentos del Global Gateway, propendiendo a la asignación de recursos físicos, humanos y económicos para implementar las mejoras que se propongan.
- Promoción de una mayor y mejor inversión en el área de la salud, en particular, en los países con un menor grado de desarrollo.
- Asignar recursos especiales para la investigación científica aplicada, basada en evidencia, que promueva nuevas y creativas soluciones a las demandas de la población. Prioridades actuales: cáncer, manejo de infecciones, salud mental, enfermedades degenerativas, prevención y tratamiento de trauma- incluidas las quemaduras, con especial énfasis en la niñez y en el adulto mayor.

Santiago, Julio de 2024.-

AGCID 2024

Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria



Antecedentes



Agenda de Modernización del Estado 2022 - 2026

Diseñar una hoja de ruta en el Estado que permita apalancar la transformación en pro de construir una **nueva relación del Estado** con las personas, lo cual tiene como fin la generación de valor público para la ciudadanía, a través de iniciativas que buscan acelerar esta transformación y la **generación de confianza**.

Como parte de la agenda de Modernización del Estado en el año 2023 se incorporaron nuevos temas en los Programas de Mejoramiento de la Gestión - PMG con el propósito de seguir avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional y la entrega de servicios a la ciudadanía.

Se creó el **Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria** de las personas en sus interacciones con el Estado. Este sistema busca que se implementen iniciativas concretas para mejorar la experiencia de las personas que reciben servicios del Estado.

Objetivo del Sistema

Mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.





Política de Calidad de Servicio

Debe existir un vínculo la política y las definiciones estratégicas institucionales, con énfasis en la misión y objetivos estratégicos institucionales.



Misión

Contribuir al logro de los objetivos de desarrollo y de política exterior del Gobierno, generando alianzas estratégicas bilaterales y multilaterales, que permitan materializar programas, proyectos y acciones directas de transferencia técnica y de formación de capital humano, de cooperación hacia Chile, en áreas prioritarias y/o deficitarias del desarrollo nacional, en complementariedad a políticas, planes y programas definidos por el Gobierno, así como hacia otros países en desarrollo, con énfasis en Latinoamérica y Caribe, en el marco de la cooperación Sur - Sur y Triangular, en áreas de interés mutuo y donde Chile tenga reconocida experiencia.

Objetivos

1. Ejecutar programas, proyectos y acciones directas de transferencia técnica y de formación de capital humano, de cooperación hacia otros países en desarrollo, con énfasis en Latinoamérica y Caribe, en el marco de la cooperación Sur - Sur y Triangular, en las áreas definidas en la Estrategia de Cooperación 2023 - 2026.
2. Ejecutar programas, proyectos y acciones directas de transferencia técnica, de cooperación hacia Chile, en áreas prioritarias y/o deficitarias del desarrollo nacional.

Productos estratégicos

Entrega de becas a profesionales y técnicos de Latinoamérica, el Caribe, Asia y África.
Transferencia técnica a instituciones públicas y de Latinoamérica y el Caribe; Asia y África; socios/beneficiarios de la cooperación chilena; como también, la transferencia técnica en beneficio del desarrollo nacional.



Política de Calidad de Servicio



Principios Orientadores

- ❖ Eficiencia
- ❖ Igualdad de trato y no discriminación
- ❖ Integridad
- ❖ Responsabilidad y compromiso en el trabajo
- ❖ Transparencia en la entrega de información
- ❖ Accesibilidad

Objetivos

- ❖ Mejorar la calidad de la atención.
- ❖ Desarrollar capacidades de las personas funcionarias para la mejora de la entrega de servicios.
- ❖ Promover la transparencia e integridad.

Caracterización de usuarios/as

- ❖ La población potencial corresponde a los países, instituciones y personas de la región de América Latina, el Caribe, África y Asia susceptibles de beneficiarse de la cooperación chilena, a través de proyectos y/o acciones directas de transferencia técnica y/o de becas de formación y/o perfeccionamiento de capital humano.
- ❖ En el componente de Transferencia Técnica, la población objetivo a nivel de países se estima de acuerdo a los objetivos, lineamientos y prioridades de la política exterior de Chile.
- ❖ En el caso del componente de Formación de Capital Humano, la población objetivo la constituyen todas las personas que, además de pertenecer a países de la Región de América Latina y el Caribe, de África o de ASEAN, cumplan con los requisitos exigidos en las convocatorias del programa de formación o perfeccionamiento al cual postulan.



Política de Calidad de Servicio

Actores y roles

- ❖ Dirección Ejecutiva
- ❖ Comité de Calidad
- ❖ Personal de planta, contrata y honorarios
- ❖ Consejo de la Sociedad Civil - COSOC



Directrices y líneas de acción

- ❖ Actualizar el manual de procedimiento en lo referido a los procesos de trámites y/o atención ciudadana, en base a la retroalimentación obtenida a partir de los resultados del estudio de percepción del servicio.
- ❖ Desarrollar e implementar un instrumento de percepción usuaria
- ❖ Generar una coordinación entre los tres canales disponibles (presencial, telefónico, digital) de atención al usuario/a



GRACIAS

