UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A BECARIOS/AS DEL PROGRAMA FORMACIÓN DE CAPITAL HUMANO AVANZADO DE CONICYT

Alumno: Salas Letelier, Miguel
Profesor guía: Rebolledo Acuña, Lisette

Tesis para optar al grado de Magíster en Gerencia Pública

Santiago, 2018

Resumen

La presente investigación para optar al grado de Magíster en Gerencia Pública, aborda el estudio del grado de satisfacción de los becarios/as del Programa Formación de Capital Humano Avanzado (PFCHA) de CONICYT. El objetivo de estudio fue determinar el grado de satisfacción de los/as becarios/as del PFCHA respecto al sistema de atención vigente durante el año 2017 implementados por el programa. En un contexto institucional histórico y actual, se analizará la opinión de los/as becarios/as; además, conocer la opinión de los/as ejecutivos/as y analistas del programa, ya sea estén dedicados/as a la atención o a la gestión de tramitaciones de los/as becarios/as. También se analizarán los niveles de satisfacción de los/as becarios/as del PFCHA. Este estudio inicial presentará bases para la evaluación de los sistemas de atención y futuras mejoras del programa respecto a la relación y servicio brindado a los/as becarios/as.

Palabras clave

Satisfacción de usuario, sistema de atención, sistema de becas, capital humano, CONICYT.

Agradecimientos

Quiero agradecer a mis padres por haberme brindado la posibilidad de estudiar, perfeccionarme y convertirme en profesional, por toda su orientación y por mostrarme lo hermoso del Servicio Público.

A mi pareja, Carmen, por su confianza en mí, por su apoyo incondicional, por su sabiduría y paciencia.

A toda mi familia – padres, hermana, pareja – les agradezco por creer ilimitadamente en mí y en los proyectos en los que me he embarcado. Todos sus buenos deseos me dan la energía para seguir adelante y conseguir el éxito.

A nuestra universidad, por los conocimientos entregados y por su importante aporte no solo a mi formación profesional, sino también como persona; en particular agradecer a la Escuela de Gobierno, a su director, colegas profesores y a mi profesora guía Lisette, por su dirección en este proceso.

Miguel Salas Letelier

Índice

Introducción 6
I. Formulación del Problema 7
II. Pregunta de investigación 9
III. Justificación de la investigación 9
IV. Objetivos del Proyecto 13
Objetivo General 13
Objetivos Específicos 13
V. Marco conceptual 13
1. Sistemas de Grados Académicos en Chile 13
2. Inicio y desarrollo de las becas de postgrado para perfeccionamiento en Chile 14
2.1. Becas presidente de la República 17
2.2. Programa de Becas CONICYT 18
2.3. Otros instrumentos de beca 18
3. Sistema integrado de becas de postgrado 19
4. Rol de CONICYT en el Sistema Integrado de Becas 20
4.1. Fortalecimiento y estructura del PFCHA 22
4.2. Estructura del PFCHA 22
5. Condiciones del Sistema de Becas 25
5.1. Condiciones y requisitos para la postulación 25
5.2. Criterios de Evaluación 29
5.3. Beneficios de las becas 30
5.4. Obligaciones y retribución 32
6. Sistemas de atención a Becarios/as en el PFCHA 33
6.1. Sitio web del programa 34
6.2. Formulario de contacto para becarios 37
6.3. Centro de Ayuda para becarios 39
6.4. Plataformas complementarias 41
6.5. Atención presencial 42
6.6. Tipos de requerimientos y protocolos de atención y gestión 42
7. Atención a Clientes 44

7.1. La importancia del servicio al cliente 44
7.2. Satisfacción del cliente 45
8. Satisfacción en Servicios Públicos 46
8.1. Satisfacción de usuaria en el Sector Público chileno 46
8.2. Satisfacción con los servicios públicos en el contexto de la modernización de la gestión pública 47
VI. Marco Metodológico 48
1. Nivel de la Investigación 48
2. Instrumentos de recolección de datos 49
VII. Análisis y desarrollo 49
1. Encuestas de satisfacción a becarios/as durante el año 2017 49
1.1 Análisis de encuestas proceso firma de convenio 51
1.2 Análisis encuestas de atención de consultas 56
1.3 Análisis encuestas de gestión de solicitudes 63
1.4 Análisis general sobre el grado de satisfacción 69
2. Análisis de percepciones de atención y gestiones hacia los becarios/as durante el año 2017 70
2.1 Percepción sobre el tiempo de atención y gestión 71
2.2 Percepción respecto de la calidad de la atención y gestión 72
2.3 Percepción respecto de la facilidad de la atención y gestión 74
VIII. Conclusiones 75
Bibliografía 81
Anexos 83

Introducción

El presente proyecto, para optar al Grado de Magíster en Gerencia Pública de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano de la Escuela de Gobierno y Gestión Pública, evaluará el **Sistema de Atención a Becarios/as** del **Programa Formación de Capital Humano** (PFCHA) de la **Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica** (CONICYT). Teniendo como objetivo principal, poder describir el grado de satisfacción de los/as becarios/as del PFCHA durante el año 2017.

Este programa de la Comisión fue creado en el año 1988, y corresponde a "***la principal iniciativa gubernamental dedicada a la administración de becas de postgrado***" (Programa Formación de Capital Humano Avanzado, 2017). Se debe considerar que la formación del capital humano aporta posteriormente en el incremento de la investigación y desarrollo del país. Por lo que la importancia de este programa de CONICYT radica en que corresponde al primer gran paso en la formación de futuros/as investigadores/as del país, apoyando y financiando desde el Estado.

Actualmente el PFCHA administra la gestión de becas de postgrado tanto en Chile como en el extranjero, correspondiendo a las **Becas de Postgrado Nacional de CONICYT** (correspondiente al Decreto N° 335/2010 y sus modificaciones, vigente Decreto N° 297/2015 y Decreto N° 78/2017), y las **Becas de Postgrado en el extranjero del sistema de Becas Bicentenario** (Becas Chile, correspondiente al Decreto N° 664/2008 y su modificación vigente Decreto N° 261/2017). Esto, comprendiendo desde la elaboración de sus bases concursales, proceso de postulación y evaluación de los/as candidatos/as, así como la gestión de los/as becarios/as de las distintas becas, finalizando con la ejecución del término de las obligaciones y retribución de cada uno de los beneficiarios/as de las becas.

Adicionalmente, se administra el proceso de retribución y/o finalización de obligaciones del **Programa Nacional de Becas de Postgrado** (Decreto N° 29/1988, entre 1988 a 2010), **Becas CONICYT Internacional** (entre 2001 y 2011) y las **Becas Presidente de la República** (tanto en Chile como en el extranjero) traspasada la administración al PFCHA de CONICYT el año 2011, administradas originalmente por el Ministerio de Planificación y Cooperación (MIDEPLAN).

Dentro de los usuarios/as y beneficiarios/as del PFCHA, la atención a público general, postulantes, seleccionados/adjudicatarios y becarios/as vigentes y no vigentes, supone el eje central de la gestión, con una orientación al usuario como pilar estratégico de gestión (según los valores del programa), y gestión interna reforzados con la incorporación de nuevas tecnologías tanto para los/as

usuarios/as como la ge. Considerando que actualmente el PFCHA cuenta con un total aproximado de 20000 becarios/as, y 5000 aproximadamente vigentes, el sistema de atención a usuarios/as es una de las principales ocupaciones de la entidad, focalizando este proyecto de grado, particularmente en la atención a becarios/as del programa, que aborda también de manera muy estrecha la gestión de requerimientos y asignación de beneficios. Para así poder describir el grado de satisfacción de los/as beneficiarios/as, como un punto de partida para profundizar y mejorar de forma continua en esta materia.

En la presente investigación se realizará inicialmente la formulación del problema a investigar, la justificación de esta para plantear los objetivos de investigación; para proceder con la elaboración de un marco conceptual y metodológico. El desarrollo de la investigación consta de un análisis cuantitativo que comprende encuestas enviadas a becarios/as entre los meses de mayo y octubre de 2017, y un focus group realizado a ejecutivos/as y analistas del PFCHA durante el mes de noviembre de 2017.

I. Formulación del Problema

En diez años de vigencia del actual modelo de becas de postgrado en Chile, no se ha realizado a fondo y sistemáticamente un proceso profundo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as, sean estos postulantes o becario/as[1].

Los postulantes, han contado con un seguimiento más cercano, aun cuando no se han realizado mayores actividades de retroalimentación masiva, actualmente, este proceso se ha vuelto predecible para los/as interesados/as, pudiendo informar de forma proactiva hitos relevantes para estos procesos y una asistencia ágil.

En el caso de los **becarios/as**, siendo el cliente principal del programa – existiendo un convenio y acto administrativo que valida sus derechos, responsabilidades y obligaciones – resulta absolutamente necesario conocer su grado de satisfacción, aún más si se considera el número de becarios/as vigentes a la fecha (aproximadamente 5.000), en aumento constante año a año. El PFCHA ha cumplido recientemente 25 años de trayectoria, siendo uno de los grandes ejecutantes de la administración de los instrumentos de becas de postgrado en Chile, ha conseguido, en diez años de la entrada en vigencia de los actuales sistemas de besas de postgrado en Chile, adaptar y reestructurar procesos, adaptarlos, conocer y detectar las coyunturas, pero aun así los procesos de cambio han sido ciegos en relación a lo que el/la becario/a espera de la institución,

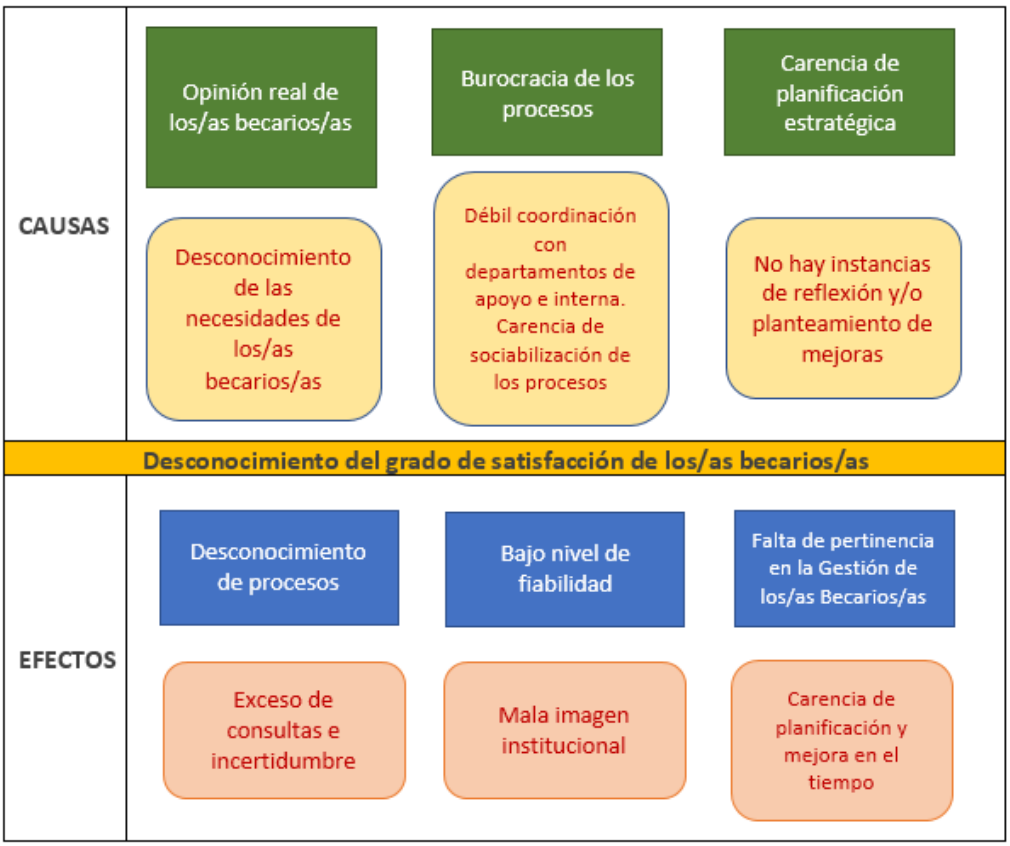
[1] **Becario/a**: se entiende como aquel/aquella postulante que se adjudicó la beca y ha concretado la firma de su convenio contrayendo así el vínculo formal con CONICYT y el PFCHA. Esta/a becario/a se denominará también **beneficiario/a** de corresponder.

muchas veces cumpliendo con el acto y proceso administrativo correspondiente, sin embargo, a expensas de la tranquilidad y fiabilidad de los/as beneficiaros/as.

A continuación, se expone un esquema sobre la problemática de la atención a los becarios/as del PFCHA, detallando las causas y los efectos del problema en cuestión: **el desconocimiento del grado de satisfacción de los/as becarios/as**, y esto como uno de los factores relevantes de profundizar en el interés de un proceso de evaluación integral.

El grado de satisfacción es una de las variables que componen la evaluación de un proceso.

ESQUEMA N° 1: Problemática Atención a Becarios/as



Fuente: elaboración propia

El problema resulta ser el desconocimiento del grado de satisfacción de los/as becarios/as del PFCHA, en donde se identifican tres principales causas: **(1)** La opinión de los/as becarios/as respecto del servicio de atención y gestión de sus requerimientos, **(2)** la burocracia de los procesos y **(3)** la planificación estratégica.

Estas causas, desembocan en los siguientes efectos: **(1)** baja fiabilidad, **(2)** desconocimiento de los procesos y **(3)** falta de pertinencia en la gestión de los/as

becarios/as. A continuación, una tabla resumen de las definiciones de estos factores. Estos factores, serán abordados durante el desarrollo del trabajo.
Causas:

(1)	**La opinión de los/as becarios/as respecto del servicio de atención y gestión de sus requerimientos**	asunto no abordado de manera formal, existe una fundamentación comprobable de las necesidades que presentan.
(2)	**Burocracia de los procesos**	CONICYT contando con un alcance delimitado estrictamente por la norma, con una dotación acotada en relación a la demanda en cantidad y diversidad de tipos de financiamiento, cuenta con una coordinación general débil a nivel de procesos para la gestión de productos o servicios a su público objetivo.
(3)	**Planificación Estratégica**	considerando que los procesos resultan no ser lo ágiles que se requiere y ante el desconocimiento de los productos que deben gestionarse, una planificación estratégica a nivel institucional, y entre el PFCHA y los departamentos de apoyo, resulta ser un aspecto que se debe tener en consideración.

Efectos:

(1)	**Baja fiabilidad**	El/la becario/a no siente confianza en la labor de la institución, esto se manifiesta en los reclamos plasmados en las plataformas de atención, en donde se expone que no existe conocimiento ni claridad de los procesos intermedios que componen la respuesta, gestión y resolución de su solicitud; no existen tiempos reales o estimados de tramitación, esta falta de información desemboca en una mala imagen pública respecto de la institución.
(2)	**Desconocimiento de los procesos**	La poca comunicación efectiva entre la institución y los/as becarios/as, genera exceso de consultas, solicitudes que no cumplen con los requisitos, enlenteciendo el proceso de las gestiones de los productos asociados al beneficiario.
(3)	**Falta de pertinencia en la gestión de los/as becarios/as**	Desconociendo las necesidades de estos, el procesamiento de los productos asociados al ciclo de vida de estos, no son administrados o dirigidos en la dirección. Esto se refleja y extrae de los reclamos recibidos durante el año 2017, analizado las etapas de distintos tipos de productos y su gestión.

II. Pregunta de investigación

Considerando lo anteriormente expuesto y desarrollado, para el presente proyecto de grado, la pregunta de investigación a dar respuesta es:

¿Cuál es el grado de satisfacción los/as becarios/as del PFCHA sobre la calidad de atención durante el año 2017?

III. Justificación de la investigación

Considerando la evolución del Sistema de Becas de postgrado en Chile, partiendo con una iniciativa desde una alianza estratégica entre gobiernos a un conjunto de

sistemas de becas heterogéneo, con distintos tipos de financiamientos y alcances, sin coordinación ni estructura estandarizada, evaluando criterios dispares, transformándose en el año 2009 en un sistema integral y único, concentrado en una institucionalidad especializada y pertinente. Siendo actualmente CONICYT, el órgano ejecutor exclusivo de las becas de postgrado en Chile.

Si se considera la implementación del Sistema de Becas Chile como punto de partida para el **sistema de becas de postgrado moderno en Chile**, es un proceso iniciado el 2008, habiendo cumplido este año 2017 la décima convocatoria de concursos a Becas de Postgrado, estando totalmente vigente, que año a año recibe más y mejores postulaciones, impulsando la opción de la realización de estudios de postgrado en el extranjero de profesionales, esperando cimentando las bases de la formación de investigadores en el país. Con un **espectro de más de 5.000 becarios vigentes** a la fecha, con nuevas convocatorias en proceso de postulación y desarrollo para el ciclo 2018 que significarán un aumento en los becarios/as; la atención a ellos/as representa una labor importante para la institución y el programa, por lo que conocer su grado de satisfacción supone una mejora en pro de sus necesidades, y representa una oportunidad de crear un valor agregado estratégico.

En los casi 10 años del sistema moderno de becas de postgrado, no se ha realizado una evaluación de los sistemas de atención a los/as becarios/as, generando contingencias negativas, procesos de gestión sin la adecuada coordinación o sensibilidad, información relevante para ellos/as que no se encuentra transparentada.

Propiciando confusión, reclamos y quejas, exceso de consultas, procesos excesivamente lentos (aun considerando las limitaciones estructurales del programa y la institución), finalmente, estableciendo una apreciación de disconformidad de los/as becarios/as respecto de la gestión de su beneficio, disminuyendo valor al sistema y posicionando negativamente la imagen institucional de CONICYT y el programa.

La meta de la investigación fue realizar una evaluación y sistematización inicial, que permita conocer el grado de satisfacción de los/as becarios/as, con el objetivo inicial de otorgar valor a la labor del programa en el corto plazo.

Con un objetivo en el corto plazo de desarrollar e institucionalizar una política interna de enfocar la labor del programa completamente a las necesidades de los usuarios/as y beneficiarios/as del programa, ya sea en su etapa de postulación y particularmente en este proyecto durante su etapa de becario/a.

Ante la inexistencia de análisis de satisfacción de becarios/as del programa, y con la implementación reciente de una encuesta mensual de satisfacción, es posible realizar una sistematización, para poder orientar los esfuerzos del programa en

atacar y abordar aquellos focos más urgentes que no están siendo considerados en la gestión actual.

Considerando la definición de Servicio al Cliente definida como "***el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos***" (Serna, 1994) y por otra parte, una buena definición de calidad de servicio percibida en el ámbito de la atención de usuarios en el sector público corresponde a "***el resultado de la evaluación que efectúa el usuario, respecto al grado de conformidad entre sus expectativas respecto del servicio y sus percepciones respecto al servicio efectivamente recibido***" (Devoto, 2015).

Ahora bien, en el contexto de atención a usuarios en el sector público, guardando las diferencias con el cliente del sector privado, este usuario de los servicios del Estado, sería un "usuario cautivo", pero en el *negocio* de las becas o aportes para cursar estudios, también existen ofertas distintas a las ofrecidas actualmente por CONICYT, las universidades chilenas tienen programas de becas internas para apoyar a los investigadores, otras organizaciones no gubernamentales como Fulbright y DAAD cuentan con becas propias, entre otras. Algunas universidades extranjeras, también ofrecen financiamiento completo el que entrega el sistema Becas Chile.

Según establece Devoto (2015), el **Estado debe preocuparse por la calidad en los servicios entregados**, principalmente en dos aspectos referidos a la calidad: (1) "***Mejorar la probabilidad de que las corrientes políticas representadas en el gobierno de turno sean favorecidas en una próxima elección***" (2) "***Promover el bienestar público***".

La primera obedece a una condición netamente política que puede no ser fundamentada por la técnica o la pertinencia del servicio; sin embargo, la promoción del bienestar público, es siempre una objetivo que deben tener presentes los servicios del Estado; en este sentido, el ejecutor de la política pública relativa a la administración de instrumentos de becas de postgrado en Chile debe velar por la correcta, eficiente y efectiva implementación del servicio según lo establecido en la norma vigente, así como por el buen uso de los fondos del Estado.

Un cliente o usuario, presenta una **expectativa de servicio**, y cada empresa o institución debe manejar ciertos aspectos como: **(1)** conocer a su cliente, **(2)** realizar investigaciones permanentes sobre ellos, **(3)** poseer una estrategia de servicio, **(4)** seguimiento permanente a los niveles de satisfacción y **(5)** tomar acciones reales de mejoramiento.

Con el tiempo, se han **introducido valores a la atención al cliente**, como la cordialidad y calidez en la atención. En el **sector público**, además, son relevantes otros aspectos como **fiabilidad**, la **capacidad de respuesta** y el **profesionalismo** de quienes tienen la labor de atender. En este sentido, la atención al/a la becario/a no solo radica en la acción directa, sino también en la coordinación entre las unidades que procesan y entregan los insumos a la unidad operativa que comunica la información, es decir, una coordinación estrecha en el front office y el back office de la institución, en este caso, del PFCHA.

Para Serna (1994), existen ciertas estrategias que deben ser empleadas de forma continua y obligatoria por las organizaciones para conocer a sus clientes/usuarios:

- Encuestas, consultar de forma activa al cliente/usuario.
- Quejas/Reclamos: constituyen una fuente de información importante, para atacar puntos sensibles del servicio.
- Opiniones del cliente sobre los productos/servicio.
- Expectativa vs Realidad del Servicio.

Con los puntos expuestos en esta sección es totalmente válido la implementación de herramientas que permitan recoger de forma constante la opinión y satisfacción de los/as becarios/as; conocer su impresión, sus expectativas, sus quejas y reclamos, y qué aspectos son satisfactorios, para mantener o mejorar.

La implementación de una encuesta mensual a un universo acotado de usuarios/as es algo que permite recibir una retroalimentación constante, que debe analizarse periódicamente para establecer hitos de quiebre, que desemboquen en mejoras o incluso en cambios de paradigma respecto del proceso.

IV. Objetivos del Proyecto

Objetivo General

- Determinar el grado de satisfacción de los/as becarios/as del Programa Formación de Capital Humano Avanzado de CONICYT en el año 2017.

Objetivos Específicos

- Conocer los niveles de satisfacción de los becarios/as del PFCHA.
- Conocer la opinión de ejecutivos/as y analistas del PFCHA dedicados a la atención y gestión, según corresponda, de becarios/as del PFCHA.

V. Marco conceptual

1. Sistemas de Grados Académicos en Chile

Para iniciar y comprender el sector en el que se enmarca esta investigación, se debe primero comprender el sistema de educación superior considerado en Chile y a nivel mundial, lo que permite contextualizar la evolución en términos técnicos de la importancia e impacto de la investigación y el desarrollo de sistemas efectivos por parte del Sector Público chileno.

Dentro de los grados académicos se encuentra el bachillerato, licenciatura (asociado a la obtención de un título profesional), los denominados postgrados –magíster y doctorado –y la especialización avanzada, mediante las investigaciones y/o programas de postdoctorados y subespecialidades médicas (ver Anexo N° 1). Las administradas por el PFCHA corresponden a becas conducentes a los grados de magíster, doctorado (tanto en Chile como en el extranjero), y a la especialización avanzada en el extranjero (postdoctorado y subespecialidades médicas)[2][3].

[2] Esto, independiente que otros programas de CONICYT, como FONDECYT, entregue fondos de financiamiento a proyectos postdoctorales a realizarse en Chile.

[3] Los programas de Diplomados, Postítulos y cursos de especialización no son postgrados; por lo tanto, estos no son considerados por el Sistema Integrado de Becas, sea para estudios en Chile como en el extranjero.

2. Inicio y desarrollo de las becas de postgrado para perfeccionamiento en Chile

Para indicar una fecha de inicio en la trayectoria de las becas de perfeccionamiento en Chile, es necesario remontarse al año 1955, que comienza con la creación de la **Comisión Fulbright**, que surge producto de una alianza estratégica entre los gobiernos de Chile y Estados Unidos de América, con el objetivo de "***fomentar la investigación e incentivar el intercambio educativo entre ambas naciones. Esto, mediante el financiamiento, planificación e implementación de programas de cooperación, los que se traducían en becas de financiamiento para estudios de posgrado – doctorados – en EEUU***" (Márquez & Heyl, 2010).

Con el inicio del programa de acuerdo bilateral entre el gobierno de Chile y la Comisión Fulbright, el sistema de becas de postgrado fue proliferando paulatinamente, implementándose un aparataje estable a contar de los años 80, que se desarrollaría hasta la mitad de la primera década del siglo XXI, considerando los siguientes instrumentos:

- **Beca presidente de la República (BPR)**: administradas por el MIDEPLAN, divididas en las becas para estudios de postgrado en el extranjero, y la beca para funcionarios/as del Sector Público.
- **Becas de Postgrado CONICYT**: divididas en las becas CONICYT Nacional y las becas CONICYT Internacional.
- **Becas de postgrado de los proyectos MECESUP** (Subsecretaría de Educación)
- **Becas de postgrado AGCI** (Agencia de Cooperación Internacional)

Estos instrumentos consideraban aspectos heterogéneos desde la institución administradora, objetivo principal, requisitos de postulación y criterios de selección, beneficios asociados, finalmente, de obligaciones y/o retribución por parte de los/as becarios aun vez concluido los estudios y/o habiendo obtenido el grado académico por el cual la beca fue otorgada. Las dos principales fuentes de financiamiento recaen en las becas administradas por el MIDEPLAN (BPR) y por CONICYT.

Una descripción sistematizada de los sistemas imperantes se expone en el cuadro a continuación:

CUADRO N° 1: Descripción General de los Programas de Becas de Postgrado 1980-2006

	BPR para estudios en el extranjero	BPR para funcionarios/as del Sector Público (FSP)	Beca CONICYT nacional	Beca CONICYT en el extranjero	Becas MECESUP	Becas AGCI
Año de inicio	1981	1999	1988	2001	1997	1990
Institución administradora	MIDEPLAN		CONICYT		Subsecretaría de Educación	AGCI
Objetivo principal del instrumento	Incremento cualitativo del capital humano avanzado del país en el sector público y académico		Aumentar el recurso humano de alta calificación en el país		Contribuir a la competencia en el sector académico, propiciando la calidad productiva	Contribuir al aumento de la especialización y profesionalización del país
Requisitos de postulación	Chilenos con estudios de pregrado, sean académicos, recién egresados o funcionarios/as públicos[4], con antigüedad en la institución (para beca FSP)		Chilenos o extranjeros residentes que posean título profesional o licenciatura. Encontrarse aceptado en un postgrado acreditado (para becas en Chile)		Académicos o estudiantes que inicien postgrado.	Chilenos profesionales de la educación superior
Criterios de selección	Antecedentes académicos, laborales, personales (edad y región), de postulación y manejo de idioma		Excelencia académica, experiencia profesional y/o académica	Variable, dependiendo del convenio	Depende de la universidad adjudicada con MECESUP	En general, excelencia académica y domino de idioma extranjero.
Beneficios	Dos años magíster, tres y medio para doctorado. Cobertura de arancel, manutención mensual (más dependientes), pasajes ida y vuelta.	Dos años máximo. Cobertura de arancel y montos complementarios (materiales, traslado).	Dos años magíster, cuatro años doctorado. Manutención mensual fija. Doctorado incluye monto fijo para arancel.	Financiamiento: CONICYT e institución extranjera, por cuatro años. Aborda manutención, arancel, pasaje y complementarios, varía según acuerdo.	Beneficios específicos según es dirigido a académico internacional o estudiante nacional. Arancel fijo y manutención	Depende exclusivamente de la fuente de financiamiento
Obligaciones y retribución	Retorno al país y reinsertarse en el sector académico o público por el doble del tiempo cubierto por la beca.		No registra.	Según el convenio, algunos exigen el regreso a Chile.	Regreso a Chile para los académicos (mismo tiempo). Para estudiantes no registra.	Depende de la fuente de financiamiento. Becado suscribe con esta fuente, no con

[4] Funcionarios/as públicos en calidad jurídica de planta y contrata; se excluyen honorarios.

					AGCI.

Fuente: elaboración propia con datos de Minuta Ejecutiva evaluación en profundidad programas de Becas de Postgrado (DIPRES, 2007)

2.1. Becas presidente de la República

A contar del año 1981, se crea el programa de **Becas Presidente de la República** (BPR), para la realización de estudios de posgrado en el extranjero, becas para funcionarios/as del sector público. El objetivo era: otorgar financiamiento (para cursar programas de magíster, doctorado, especialidades e investigaciones posdoctorales) a postulantes con excelencia académica y con proyección laboral en el Sector Público chileno a su retorno una vez obtenido el grado académico, al año 2008, esta beca contó con aproximadamente 2.700 beneficiarios/as (Márquez & Heyl, 2010).

Las **BPR para estudios en el extranjero**, cubre costos de arancel, manutención y otros beneficios complementarios; exigiendo la reinserción en Chile por un período determinado y un desempeño de excelencia académica dentro de los criterios de postulación al beneficio.

Uno de los aspectos críticos es que los beneficios entregados por la beca, corresponden a montos únicos independiente del país de destino, lo que podía generar un sesgo a la hora de la selección de la institución de destino, según los costos de vida de cada país. El periodo de tres años como máximo para el financiamiento de programas de doctorado resulta incompatibles con la duración de este tipo de estudios en Chile y en el extranjero (los cuales en su mayoría tienen una duración de 4 a 5 años); esto desincentiva la postulación a este tipo de beca, considerando que son este tipo de estudios, los que aportan en mayor medida al desarrollo de la investigación y docencia.

Las **BPR para funcionarios del Sector Público**, es un programa similar al descrito previamente en términos generales. El objetivo, corresponde a la contribución de la modernización de la gestión pública y descentralización del país. Sin embargo, no se logra definir la contribución específica del programa, ni cómo poder medir el impacto. La beca considera un patrocinio institucional y la obligación de retribuir en el sector público chileno por un determinado periodo de tiempo.

La duración máxima de dos años de la beca limita la realización de doctorado, aunque según la evaluación del impacto, la formación doctoral resulta no ser la más relevante para el sector público. Dentro de las características de postulación a esta beca, se explicita que aquellos trabajadores de reparticiones del Estado que ostenten la calidad jurídica de honorarios se encuentran excluidos de la participación.

2.2. Programa de Becas CONICYT

Las **becas de postgrado en Chile de CONICYT** son implementadas en el año 1988, y en el año 2001, se inicia el sistema de becas en el extranjero (Becas CONICYT Internacional); en ambos casos, con el objetivo de "***impulsar el acceso a estudios de posgrado en el país***" (DIPRES, 2007), estas becas, se establecen a través de convenios, con el gobierno de Francia, la ya mencionada Comisión Fulbright, el Servicio de Intercambio Alemán (DAAD), entre otras.

El **Programa de Becas Nacionales de CONICY**T se encuentra orientado hacia estudiantes de excelencia académica, reflejado en los requerimientos de calificaciones de pregrado y participación en publicaciones. Se exige la dedicación exclusiva al programa, el cual además debe encontrarse acreditado ante la Comisión Nacional de Postgrados (CONAP).

Los beneficios que otorga la beca incentivan a la realización de doctorado por sobre magíster, ya que los montos de manutención mensual resultan ser superiores para el caso de la investigación doctoral, además, la beca de magíster no contempla el beneficio por concepto de arancel. Este programa no considera mecanismos de retribución como en el caso de BPR.

El **Programa de Becas de Postgrado en el Extranjero de CONICYT**, se basa principalmente en un conjunto de acuerdos bilaterales entre CONICYT e instituciones extranjeras, dentro de este marco se otorgan becas de postgrado. En la mayoría de los instrumentos, no se estipula el retorno obligatorio al país, excepto con la beca en convenio con la Universidad de Cambridge, esto pone en tela de juicio el real aporte del postgraduado al término del programa. En términos de recursos, el financiamiento es mixto, lo que, por consiguiente, permite el ahorro de recursos fiscales, constituyendo una oportunidad atractiva.

Cada acuerdo de beca ofrece beneficios particulares, aunque a nivel general tienen a ser similares en cuanto a la distribución y cobertura; cubriendo arancel, manutención (para becario/a y dependientes) y pasajes aéreos. Los criterios de selección, además de los académicos, incluyen la acreditación y/o manejo de nivel de idioma específico.

2.3. Otros instrumentos de beca

Entre otros sistemas de financiamiento, se puede mencionar el programa **Mejoramiento de la calidad y la equidad en la educación terciaria** (MECESUP, para el apoyo a los estudios de postgrado), los **fondos de apoyo al desarrollo de las Artes**, a través del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes (CNCA) y el Fondo de Cultura (FONDART), finalmente, la Agencia de Cooperación Internacional (AGCI), dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores, articula

un programa para realizar estudios de postgrado y perfeccionamiento en el extranjero, en países con convenios vigentes con Chile.

Las becas MECESUP constituyen uno de los gastos elegibles en los que pueden incurrir las universidades para ejecutar proyectos de mejoramiento de su pregrado y/o en el fortalecimiento y desarrollo de sus programas de postgrado acreditados. El rol del MECESUP es supervisar los aspectos de calidad y de transparencia en la entrega de las becas.

En la implementación de todos estos instrumentos descritos, se evidencia que no fueron implementadas posterior a un análisis integral, esto hace que el objetivo de financiamiento de cada programa se desarrolla sin un sentido claro. Tampoco hace alusión al aporte que este contingente de postgraduados haría al sector público y/o académico en su proceso de inserción.

Finalmente, la gestión de cada beca, en términos de postulación, evaluación, difusión y seguimiento de los/as becarios/as, es dispar, generando aún mayores diferencias entre instrumentos orientados al financiamiento de mismos programas.

3. Sistema integrado de becas de postgrado

Tal como se señala en la Minuta Ejecutiva de Evaluación en Profundidad de Becas de Postgrado elaborada por la Dirección de Presupuestos (2007), se declara que "***desde el punto de vista económico, existe una relación positiva entre el nivel de capital humano avanzado y el crecimiento económico. Por lo tanto, el desempeño global de la economía mejoraría mediante la producción avanzada de conocimientos y la formación de más capital humano avanzado***".

El año 2006, durante el primer periodo de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, se planteó dentro de la estrategias relacionadas con la Educación y Ciencia/Tecnología, el desarrollo de capital humano avanzado como un pilar fundamental, incluido dentro de la **Estrategia Nacional de Innovación**[5] (Márquez & Heyl, 2010), se enmarcan los hallazgos bajo las variables de **(1)** criterios generales de los instrumentos, **(2)** difusión de estos, **(3)** seguimiento e inserción de los/as becarios/as, **(4)** beneficios contemplados e **(5)** impacto tras la obtención del grado académico (ver Anexo N° 2).

Considerando las variables de los hallazgos y diagnósticos, se comienza a desarrollar un mejoramiento del sistema de becas (a nivel general, y

[5] Tiene relación con tres ejes de acción en donde la formación de capital humano de calidad, la innovación empresarial (creación de valor) y la ciencia de base con orientación estratégica se alinean para aumentar la competitividad, para el crecimiento y desarrollo del país.

contemplando los estudios de postgrado) financiadas con fondos estatales; desembocando en un sistema concentrado en la figura de una institución única.

Es así como en el año 2008, surge el **Sistema Bicentenario BECAS CHILE** (Decreto N° 664/2009), en respuesta a la importancia de contar "***más académicos, profesionales y técnicos de excelencia, que no sólo sean más productivos, sino que también sean más creativos, innovadores y emprendedores***" (Márquez & Heyl, 2010).

El sistema de Becas Bicentenario, como política pública única e integral presenta tres líneas de acción principales enfocadas en:

(1) Aumentar de oportunidades para la formación y perfeccionamiento en el extranjero
(2) Modernizar y articular de los programas de becas financiados por el Estado
(3) Fomentar la vinculación y cooperación internacional

El Decreto N° 664, promulgado el día 29 de diciembre de 2008 formaliza este sistema de becas integrado, que desglosa los tipos de becas y beneficios comprendidos en la normativa, así como las instituciones responsables. Este decreto no sólo contempla becas de postgrado, sino un rango amplio de beneficios unificados bajo una misma normativa[6]. Las becas de postgrado en el extranjero son administradas completamente por CONICYT,

4. Rol de CONICYT en el Sistema Integrado de Becas

Con la entrada del Sistema Bicentenario, CONICYT a través del PFCHA pasaba a administrar de forma única y centralizada, los instrumentos de becas de postgrado en el extranjero (magíster y sus instrumentos específicos, doctorado, pasantías/cotutelas, postdoctorado y subespecialidades médicas).

Paralelamente, a contar de 2008 con la entrada en vigencia del Sistema Bicentenario, CONICYT también comenzó a estandarizar los fondos de financiamiento para la realización de postgrados en Chile, administrando mayor presupuesto otorgado por el Ministerio de Educación, finalmente el año 2010 se constituye un sistema renovado de becas de postgrado en Chile, con la entrada en vigencia del Decreto N° 335 de 2010, a contar de las convocatorias para el año

[6] Entre las instituciones ejecutoras – además de CONICYT – se encuentran distintas divisiones y programas del Ministerio de Educación (MINEDUC) como la División de Educación Superior, el Programa de Perfeccionamiento de los Profesionales de la Educación y el Programa de Fortalecimiento del Aprendizaje del Inglés. Estas instituciones tienen a su cargo los instrumentos de beca distintos del financiamiento de postgrado, tales como el perfeccionamiento de técnicos, pasantías en el extranjero para profesores de matemáticas y ciencias, y el programa de semestre en el extranjero para alumnos de pedagogía en inglés en distintas divisiones del MINEDUC antes mencionadas.

académico 2011, y se establecen cuatro instrumentos de beca (doctorado, magíster, dos instrumentos específicos de magíster para profesionales de la educación y magíster para funcionarios/as del Sector Público chileno[7]), siendo el estandarte del programa, la beca de Doctorado Nacional CONICYT.

La normativa que rige actualmente las becas de postgrado administradas por CONICYT (2008 para Becas Chile, y 2011 para Becas Nacionales de CONICYT) han permitido la estandarización de criterios de postulación, evaluación/selección, beneficios y gestión de los/as becarios/as en Chile y el extranjero.

Dentro de los tipos de becas que actualmente administradas por el PFCHA de CONICYT; se contemplan **cinco distintos tipos de becas de Magíster**, tanto en Chile como en el extranjero; de las cuales tienen como objetivo iniciar el camino de la investigación como el desarrollo de la profesión (para Profesionales de la Educación y Funcionarios/as del Sector Público); **dos instrumentos integrales de Doctorado**, en Chile y el extranjero, así como **instrumentos específicos de becas de Doctorado** con acuerdo bilateral entre CONICYT e instituciones extranjeras (Comisión Fulbright para EEUU y el Servicio de Intercambio Alemán – DAAD – para Alemania). Además, de dos instrumentos de **especialización avanzada** en el extranjero. Complementando además la beca de Doctorado en Chile, existe una beca de apoyo a la asistencia a eventos. Dando un total de doce instrumentos de beca administrados por el Programa.

CUADRO N° 2: Número de seleccionados para concursos de becas para doctorado en Chile y en el extranjero entre 2008 y 2017

Tipo de Doctorado	TOTAL	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nacional	**6506**	550	605	604	607	609	613	708	740	735	735
En el extranjero	**5076**	700	849	372	564	518	507	484	362	360	360

Fuente: elaboración propia con datos estadísticos publicados por CONICYT

Como se aprecia en el cuadro de seleccionados de las becas de Doctorado administradas por el PFCHA; el número de becas para estudios de postgrado en Chile, ha ido en aumento desde 2008 a la fecha, y el instrumento de beca en el extranjero, se ha ido estandarizando encontrando un punto de madurez a contar del año 2015. Entre ambos instrumentos, se han otorgado más de 11.000 becas en diez años desde su implementación[8].

[7] Este último, compensando la beca para Funcionarios/as Públicos administrada por MIDEPLAN.

[8] Adicionalmente a los instrumentos de beca ya mencionados, CONICYT incluye becas propias con el objetivo de contribuir y apoyar a los becarios/as y estudiantes de Doctorado en Chile, con las siguientes convocatorias: Apoyo de Tesis, Término de Tesis (ambas hasta 2012), Asistencia a Eventos para estudiantes de doctorado en Chile (en vigencia a la fecha) y la Beca Ciencia y Tecnología para Estadías Cortas en el extranjero para licenciados en Ingeniería Civil (entre los años 2011 y 2015).

Las BPR administradas originalmente por MIDEPLAN pasan a la administración de seguimiento por parte de CONICYT, agregando de un total aproximado de 775 becarios/as vigentes correspondientes a las convocatorias entre los años 2005 y 2008, así como otros tantos becarios/as no vigentes de convocatorias anteriores (total aproximado de beneficiados por este sistema de 2.700 becarios/as).

4.1. Fortalecimiento y estructura del PFCHA

Considerando la implementación de los sistemas de becas antes mencionados, el Programa Formación de Capital Humano Avanzado ha ido incrementando su dotación de personal exponencialmente desde el año 2008. Contemplando que la dotación de veinte colaboradores/as en 2008 (aproximadamente), el PFCHA fue incorporando nuevos/as funcionarios/as, financiados en un comienzo por MINEDUC y la Secretaría Ejecutiva de Becas Chile, traspasándolos paulatinamente a CONICYT, principalmente al PFCHA, pero también a otros departamentos de apoyo relacionados (como el Departamento Jurídico). Para comienzos del año 2012, la dotación del PFCHA ascendía a cuarenta y un (41) colaboradores/as, todos siendo parte de CONICYT, sin contratación externa.

Actualmente, a noviembre de 2017, según el informe de gestión interno del PFCHA, se cuenta con cincuenta y seis (56) funcionarios/as en el programa:

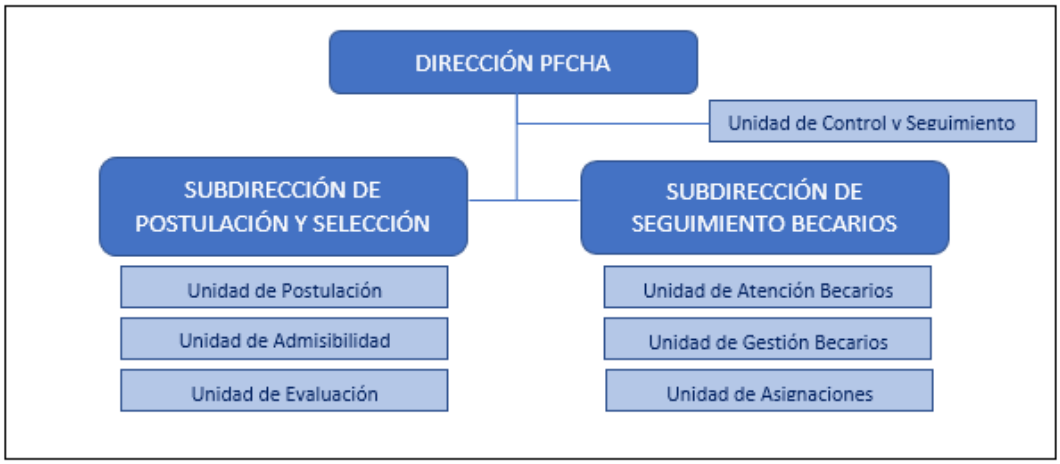
Calidad Jurídica	Directivos	Profesionales	Técnicos	Administrativos	Total
Planta	1	0	0	0	1
Contrata	0	14	5	1	20
Honorarios	2	23	8	2	35
Total	**3**	**37**	**13**	**3**	**56**

La dotación en calidad jurídica de contrata constituye un 36% de los/as funcionarios/as, y un 63% corresponde a la calidad jurídica de honorarios, desde el año 2015 a la fecha, los/as colaboradores/as en calidad jurídica han aumentado en 16 cupos (traspasados desde honorarios), constituyendo prácticamente un 30% de la dotación total, propiciando una mayor seguridad y estabilidad laboral, acorde a las labores y relevancia del programa.

4.2. Estructura del PFCHA

En la actualidad y desde la actual dirección del programa (octubre 2015), la estructura del programa se encuentra conformada de la siguiente manera:

ESQUEMA N° 2: Organigrama actual PFCHA



Fuente: elaboración propia

De la dirección del programa, se organizan dos subdirecciones: Postulación y Selección; Seguimiento de Becarios. Adicionalmente, existe la unidad de apoyo, de Control y Seguimiento, dependiente directamente de la dirección del programa.

a) Subdirección de Postulación y Selección

Se compone de las unidades de Postulación, Admisibilidad y Evaluación.

Postulación	Elaboración de bases concursales. Diseño y soporte de los formularios de postulación para cada convocatoria. Labores de difusión de las becas. Atención a público general y postulantes.
Admisibilidad	Revisión de postulaciones recibidas para cada convocatoria. Examen y estudio de los documentos de postulación de cada candidato. Levantamiento de estadísticas para la etapa siguiente. Aquellas postulaciones admisibles son asignadas a evaluar.
Evaluación	Encargada de la selección de las postulaciones, realizada por treinta y un (31) **Comités de Evaluación**[9], divididas en las distintas áreas del conocimiento (ver Anexo N° 4). Evaluadas las postulaciones que correspondan, mediante acto administrativo, se formaliza la selección de los/as candidatos/as, etapa que culmina con la publicación y comunicación de resultados de la convocatoria.

Esta subdirección cuenta con una dotación de 15 colaboradores/as, organizados de la siguiente forma:

[9] Los comités de evaluación son conformados por expertos de cada área del conocimiento; el analista PFCHA actúa como un guía que debe asegurar la evaluación objetiva de cada postulación correspondiente al comité, apegada a los criterios de evaluación que corresponda.
La selección de expertos (doctores o profesionales de vasta trayectoria, de Chile y el extranjero) son reclutados por esta unidad. Al año 2017, se cuenta con un staff de más de 1.500 expertos para evaluar.

Subdirección	1	
Apoyo Administrativo	1	Apoyo en tareas de índole administrativas, integrales para la subdirección y el programa.
Postulación	1	Un encargado
Admisibilidad	4	Cuatro analistas encargados del proceso
Evaluación	8	Siete analistas encargados de los comités, un coordinador que gestiona labores de admisibilidad y selección

La Subdirección de Postulación y Selección, recibe anualmente un aproximado de **7.800 postulaciones** para revisar, con una **tasa de admisibilidad de 82**, para una **selección anual aproximada de un 32%** becas de las postulaciones recibidas (Ver Anexo N° 5).

b) Subdirección de Seguimiento Becario

Se compone de las unidades de Atención a Becarios, Gestión de Becarios, Asignaciones y Gestión Documental.

Atención	Firma de convenio de los/as adjudicatarios/as Atención de los becarios Notificación de actos administrativos y difusión de actividades relevantes
Gestión	Gestión de solicitudes y trámites presentadas por los/as becarios/as Gestión de los cierres de becas
Asignaciones	Gestionar las transferencias por concepto de asignaciones correspondiente a los beneficios de la beca adjudicada. Contempla desde el pago de primeros beneficios, beneficios regulares y complementarios, reembolsos y restitución de fondos por parte de los/as becarios/as.
Gestión Documental	Registro, documentación y almacenamiento en tránsito de la documentación física y digital.

Esta subdirección cuenta con una dotación de 33 colaboradores/as, organizados de la siguiente forma:

Subdirección	1	
Atención	14	12 ejecutivos/as de atención, 1 apoyo administrativo y 1 coordinador encargado de la unidad.
Gestión	11	10 analistas de gestión y 1 coordinadora encargada de la unidad.
Asignaciones	6	5 analistas de gestión de asignaciones y 1 coordinador encargado de la unidad.
Gestión Documental	1	1 encargado de la gestión documental.

El año 2017 se han otorgado 2.146 becas, en un universo total de 5.380 becarios/as vigentes, a junio del mismo año.

c) Dirección y staff de apoyo

Se compone de la Dirección, secretaria de Dirección y la unidad Control y Seguimiento.

Dirección	Autoridad superior, encargado de la conducción del programa.
Secretaria	Asistencia directa de la dirección en asuntos administrativos y agenda.
Control y Seguimiento	Encargada del control de gestión interno del programa. Apoyo legal y normativo sobre asuntos que incumben al programa.

La Dirección y su staff, cuenta con una dotación de 8 colaboradores/as, organizados de la siguiente forma:

Dirección	1	
Secretaria	1	1 secretaria ejecutiva
Control y Seguimiento	6	2 analistas para apoyo legal y normativo; 4 analistas de control y gestión del programa.

Durante el año 2017 se ha contratado de forma externa un staff de 18 colaboradores/as, este equipo se encuentra avocado en el proceso de cierre de becas, de becarios no vigentes. Este equipo externo se compone de 12 ejecutivos, encargados de revisar las carpetas de los becarios y confeccionar el expediente para proceder con el cierre de la beca, y de 6 analistas, encargados de revisar el expediente e iniciar la tramitación para el acto administrativo que declare extinguidas las obligaciones contraídas por la beca adjudicada.

5. Condiciones del Sistema de Becas

Se ha señalado que, tras la reestructuración profunda del sistema de becas de postgrado impartido por el Estado de Chile, se han levantado dos decretos que norman los concursos: el decreto N° 664 de 2008 y sus modificaciones, para becas de postgrado en el extranjero; y el decreto N° 335 de 2010 y sus modificaciones para becas de postgrado en Chile.

De los instrumentos de beca emanados se han establecido requisitos de postulación estándar, que son posibles de subdividir en variables concretas, con particularidades específicas, pero condiciones de base generales y equitativas, dentro de los ejes se establecen:

5.1. Condiciones y requisitos para la postulación

Como se especifica en los requisitos de postulación, se pueden categorizar de la siguiente manera:

- Nacionalidad del/de la postulante: todos los instrumentos de beca, a excepción de la beca de Doctorado Nacional, se encuentran dirigidas a chilenos y/o extranjeros con permanencia definitiva en Chile. La beca de Doctorado Nacional permite la participación de extranjeros que no posean permanencia en Chile (o incluso residencia en el país al momento de

postular), que abre las puertas tanto a los estudiantes como universidades chilenas para un intercambio académico-cultural provechoso.

- Acreditación de Grado y/o Título: ocho de los nueve instrumentos de beca, dirigidas desde estudios de magíster a doctorado, solicitan la acreditación de grado académico de licenciado o título profesional. Solo el concurso de Postdoctorado en el extranjero, solicita expresamente el grado académico de doctor al momento de postular.

- Excelencia académica: se establece como requisito de postulación en siete de los instrumentos de beca, la **acreditación de excelencia académica en estudios de pregrado**. En aquellos dos concursos que no se considera como requisito de postulación, sí está contemplado como criterio de evaluación.

- Estado de postulación al programa de postgrado: referido a la condición del postulante respecto del programa que desea realizar al momento de envío de su postulación. Todos los concursos, a excepción del Magíster en el extranjero para Profesionales de la Educación, solicitan encontrarse aceptado en el programa de estudios; adicionando en los concursos en Chile la posibilidad de encontrarse "en proceso de postulación"[10] al programa; en el caso de los concursos en el extranjero, la aceptación puede ser definitiva, pero también condicional al mejoramiento del idioma o al financiamiento de la beca.

- Requisitos específicos de la convocatoria: convocatorias dirigidas a público específico como Profesionales de la Educación, funcionarios/as del Sector Público y Subespecialidades médicas solicitan la acreditación de documentación que avale la condición particular para la cual está dirigida la beca. Estas condiciones específicas tienen relación con el resto de los documentos solicitados y se solicitan para acreditar que se encuentran dentro del público focalizado del instrumento.

[10] En el entendido que el/la postulante presentó la documentación en la universidad, esta fue recibida y se encuentra en el proceso de revisión interno por parte de la institución para ser aceptado al programa.

CUADRO N° 3: Requisitos de postulación Becas Nacionales CONICYT

Requisitos	Doctorado Nacional	Magíster Nacional	Magíster en Chile PPEE	Magíster en Chile FFPP
Nacionalidad	Pueden postular chilenos y extranjeros con o sin permanencia definitiva en Chile	Chilenos y extranjeros con permanencia definitiva en Chile		
Acreditación de Título/grado	Grado de licenciado y/o título profesional o equivalente en el extranjero. *Se permite título/grado en trámite administrativo en* ***universidad chilena***	Grado de licenciado y/o título profesional o equivalente en el extranjero (equivalente a una licenciatura). *Se permite título/grado en trámite administrativo en* ***universidades chilenas o extranjeras***	Título profesional de Profesor o Educador (escuela normal, universidad o instituto profesional). *Así también quienes estén* ***legalmente habilitados*** *para ejercer la* ***función de docente****.*	Grado de licenciado y/o título profesional (equivalente a una licenciatura) o equivalente en el extranjero (equivalente a una licenciatura)
Excelencia en pregrado	Acreditar excelencia académica con al menos uno de los siguientes requisitos: **(a) Promedio final de pregrado igual o superior a 5.0** (en escala 1 a 7), o bien, **(b)** estar dentro del **30% superior ranking de egreso de pregrado**			
Estado de postulación	En proceso de postulación formal, aceptado o ser alumno regular de un **doctorado acreditado por CNA** (*)	En proceso de postulación formal, aceptado o ser alumno regular de un **magíster acreditado por CNA** (*)		
Requisitos específicos del concurso	N/A	N/A	Encontrarse **al momento de la postulación**, **ejerciendo** profesionalmente en Chile en un **establecimiento educacional subvencionado por el Estado**	Calidad funcionaria **de planta**, **contrata** o **código del trabajo** en alguna de las reparticiones del Estado ***Honorarios no admisibles***. **Patrocinio institucional**, implica mantener la remuneración mientras realiza el magíster

Fuente: Elaboración Propia

CUADRO N° 4: Requisitos de Postulación Becas en el extranjero

Requisitos	**Doctorado en el extranjero**	**Magíster en el extranjero**	**Magíster en el extranjero PPEE**	**Postdoctorado en el extranjero**	**Subespecialidades médicas en el extranjero**
Nacionalidad	Chilenos y extranjeros con permanencia definitiva en Chile VIGENTE				

Acreditación (título/grado u otro)	Poseer **Licenciatura** (ocho semestres) y/o **Título Profesional** (diez semestres), o **equivalente** en el caso de estudios realizados en el extranjero		Título de Profesor o Educador de Escuelas Normales o Universidades	**Poseer** grado académico de **Doctor**	Poseer título de **Médico Cirujano**
Acreditación de excelencia	Acreditar excelencia académica con al menos uno de los siguientes requisitos: **(a) Promedio final de pregrado igual o superior a 5.0** (en escala 1 a 7), o bien, **(b)** estar dentro del **30% superior ranking de egreso de pregrado**			N/A	N/A
Estado de postulación	Estar **aceptado** o ser **alumno regular**, en un programa de postgrado en el extranjero		**Beca para iniciar estudios**, no es requerido estar aceptado al momento de postular	Estar aceptado en una universidad o centro de investigación para **iniciar o continuar** un postdoctorado	Encontrarse aceptado, condicional o definitivo, o ser alumno regular en una universidad o centro de investigación para iniciar o continuar los estudios de subespecialidad médica
Requisitos específicos	N/A	N/A	Encontrarse **al momento de la postulación**, **ejerciendo** profesionalmente en Chile en un **establecimiento educacional subvencionado por el Estado**	N/A	Estar habilitado para ejercer la profesión de médico en Chile Poseer especialidad médica al momento de la postulación Poseer al menos dos años de experiencia laboral continua o discontinua en jornada de 22 horas semanales en instituciones de salud administradas por el Estado

Fuente: elaboración propia

5.2. Criterios de Evaluación

Asimismo, los criterios de evaluación para todas las convocatorias, se encuentran estandarizados, estableciendo una definición ecuánime, conocida por el/la interesado/a en postular y los evaluadores, que se ajusta y mejora cada ciclo anual de concursos. Actualmente la Ley N° 20.981 de Presupuesto para el Sector Público año 2017, partida 09, Capítulo 08, Programa 01, Subtítulo 24, ítem 01, Asignaciones 221 y 230 (publicada en diciembre 2016), introduce la parametrización de criterios de evaluación relativos a los antecedentes académicos de pregrado y evaluación de la universidad y programa de destino (en las Becas en el extranjero), incorporando una evaluación aún más estándar, objetiva y ecuánime para las postulaciones recibidas.

Existen tres ejes de evaluación: **(1)** Antecedentes del/de la candidata/a, **(2)** Objetivo en los que funda su postulación y **(3)** nivel, calidad y trayectoria de la institución y programa en el extranjero

Este último, es el único que es válido solo para los cinco instrumentos de becas en el extranjero, correspondientes a la **valorización de la institución y programa en el extranjero**, como se verá más adelante, uno de los desincentivos de la antigua BPR o de las CONICYT Internacional se ve abordado completamente con este sistema.

Existe un gran eje de evaluación, que corresponde a los **antecedentes** del/de la candidata/a; con respecto a **aspectos académicos y profesionales**; los antecedentes académicos (de pregrado y/o postgrado), su correspondiente **trayectoria y desempeño profesional**, así como la **participación en actividades de índole académica**, entendiéndose como docencia o participación en investigación.

El último eje a evaluar, corresponde a la denominada "**declaración de intereses**" establecidos por el/la candidata/a; donde debe establecer su objetivo personal de estudio, seguido de las razones que motivan a estudiar el programa, y el plan de retribución de conocimientos a la sociedad una vez completado el programa y obtenido el grado.

De esta manera se asegura un filtro de postulación y selección totalmente estandarizado e igualitario para todas las convocatorias, siendo filtradas por un proceso de postulación y selección único, con un equipo estándar, con criterios de selección acotados; evaluados por los comités de evaluación conformados por expertos, convocados por el programa, velando para que el proceso sea objetivo y apegado a las bases de la correspondiente convocatoria.

CUADRO N° 5: Criterios de Evaluación

CRITERIOS EVALUACIÓN		
CRITERIOS	**SUB CRITERIO**	
Antecedentes académicos Trayectoria académica Experiencia laboral	Antecedentes académicos de pregrado	**Parametrizado**
	Actividades de docencia e investigación y antecedentes de postgrados	**No parametrizado** (evaluado directamente por comité de evaluación)
	Experiencia laboral	
	Cartas de recomendación	
Objetivos de estudio en que el/la candidato/a funda su postulación	Objetivo de estudio	
	Declaración de intereses	
	Retribución del postulante al país	
Nivel, calidad y trayectoria de la institución extranjera de destino (solo Becas en el extranjero)	Nivel, calidad y trayectoria de la institución extranjera de destino (**solo Becas en el extranjero**)	**Parametrizado**

Fuente: elaboración propia con datos extraídos de las bases concursales 2017

5.3. Beneficios de las becas

La asignación de beneficios, para ambos tipos de becas, se encuentra debidamente definida, cuentan con un detalle específico de beneficios a entregar, los cuales son fijos, no existiendo la posibilidad de sistema de becas parciales (como en las bases BPR FSP).

Los montos de arancel para las becas en Chile, son montos fijos, incentivando mayoritariamente los estudios de Doctorado, entregando $2.700.000 por sobre $1.000.000 anual por un máximo de cuatro años para Doctorado y dos para Magíster. Asimismo, los montos de manutención difieren siendo mayores para Doctorado, este instrumento además cuenta con un set de beneficios complementarios únicos: gastos operacionales para la realización de la tesis, extensión de manutención de beca para finalización de la tesis, pasantías y cotutelas doctorales en el extranjero (mientras la beca se encuentra vigente). Además, tanto para Doctorado y Magíster se contemplan beneficios de pre y post natal de seis meses para las becarias, asignación mensual de salud y asignación de manutención complementaria por hijo/a menor de 18 años.

Solamente la beca para funcionarios/as públicos cuenta con beneficios exclusivos que comprenden principalmente la cobertura total de los costos de arancel, y un adicional de beneficios complementarios para adquisición de materiales o libres y gastos de traslado (monto anual), sin embargo, esta beca en particular no contempla manutención.

Por otra parte, los montos entregados por las becas en el extranjero son iguales para cualquier beca, comprendiendo principalmente la cobertura completa del arancel del programa por un máximo de cuatro años para el caso de Doctorado y dos años para Magíster. Esto elimina la selección de destinos en el extranjero por un criterio de costos, ya que el/la becario/a, contará con cobertura completa. También se contempla un monto de manutención según el país de destino (indistintamente del tipo de beca). Estos montos se encuentran establecidos en el decreto N° 664 y sus modificaciones que rigen los concursos de Becas Chile. Además, se incluyen los pasajes ida y vuelta, incluyendo dependientes, asignaciones complementarias para estos, costos de visa, asignaciones anuales de libros y salud y extensión por pre y natal de seis meses para las becarias. Finalmente, la posibilidad de realizar cursos de nivelación en Chile o el extranjero.

Todos estos beneficios son financiados íntegramente por el Estado de Chile, y solamente las dos becas de Doctorado en el extranjero con acuerdo bilateral incluyen beneficios entregados por la contraparte, los cuales son complementarios, y los/as becarios/as no dejan de percibir el set de beneficios antes mencionado.

CUADRO N° 6: Beneficios de las Becas Nacionales y en el extranjero

Becas Nacionales CONICYT	Becas Chile en el extranjero
Asignación de manutención mensual: Total, de Doctorado $7.800.000 Total, de Magíster $5.883.360 Complemento para hijo/a menor de 18 años (5%) Arancel y Matrícula: Doctorado $2.700.000 y Magíster $1.000.000 Asignación anual de salud $407.880 Pre y post natal de seis meses para becarias Para Doctorado, beneficios complementarios de gastos operacionales, extensión de beca, pasantía y Cotutela en el extranjero. Para Profesionales de la Educación: asignación de instalación $618.000.	Pasajes ida y vuelta al país de destino para el becario, como para sus dependientes (cónyuge/conviviente civil y/o hijos) Costos de matrícula y arancel (2 años para Magíster, 4 años para Doctorado) Manutención mensual para el becario, correspondiente al país y ciudad de destino (aporte proporcional para dependientes) Costos de visados (incluye dependientes) Asignación de instalación y retorno de US$500. Asignación anual para materiales correspondiente a US$300 y de salud correspondiente a US$800.
Solo para Magíster en Chile para Funcionarios Públicos: Asignación total de arancel y matrícula, aporte anual para materiales y gasto anual para traslado (de corresponder).	Extensión de pre y post natal para becarias de hasta seis meses en total. Nivelación de idioma en Chile o en el extranjero (alemán, francés o inglés) excepto Postdoctorado.

Fuente: elaboración propia con datos extraídos de Decretos N° 297/2015 y N° 261/2017.

5.4. Obligaciones y retribución

Según los decretos normativos de cada tipo de beca (en Chile o en el extranjero), se establecen obligaciones que el/la becario/a debe cumplir, conocidas al momento de la postulación y aceptadas al momento de formalizar la suscripción del convenio de su beca. Este factor resulta importante, ya que resulta ser la contraparte del compromiso adquirido por el/la becario/a posterior a la entrega de beneficios por parte del Estado de Chile a través de CONICYT. Tiene por objeto el cómo aquel/la becario/a "devuelve" el conocimiento al país (para revisar cuadro resumen, ver Anexo N° 6).

Becas CONICYT Nacional

Para el caso de las becas nacionales, tras la aprobación del decreto N° 297 del año 2015 que modifica el decreto N° 335 del año 2010, se introducen una serie de modificaciones respecto de las condiciones de obligaciones que debían cumplir los becarios a fin de regularizar y estandarizarlas; adaptándolas además a la realidad de los procesos de titulación tanto de los estudiantes como de las universidades que imparten los programas.

Obligaciones: obtener el grado académico (sea de magíster o doctorado) en un plazo máximo de 5 años desde el término de la beca. Esto se ajusta a las condiciones de las Becas Chile en el extranjero (se aborda a continuación).

Retribución[11]: participación *ad honorem* en procesos de difusión de becas, en ningún caso constituye obligación; además de incluir el patrocinio de CONICYT en publicaciones u otras instancias. La beca de **Magíster en Chile para funcionarios del Sector Público:** mecanismo de retribución de trabajar en el mismo servicio público durante el doble del tiempo que duró la beca; continuando pertinentemente con el plan de retribución original establecido en las BPR.

Becas Chile en el extranjero

Las obligaciones y retribución para las becas en el extranjero han sido recientemente modificadas con el decreto N° 261 de mayo del 2017 que introduce ciertas modificaciones a las condiciones originalmente establecidas en el decreto N° 664.

Obligaciones: El/la becario/a cuenta con un **periodo de gracia**, que le permite permanecer en el extranjero una vez terminada la beca, sin la entrega de beneficios. Se consideran dos años para estudios de magíster y cuatro años para

[11] Solo la convocatoria año académico 2014 de Doctorado Nacional, solicita una retribución adicional, de realizar difusión de la ciencia en establecimiento educacionales subvencionado por un total de 100 horas mientras realizan la beca. Esta condición solo está presente en esta convocatoria no será reeditada.

el caso de magíster, duplicando los plazos originalmente establecidos, el/la becario/a cuenta con el mismo plazo para la entrega del grado académico obtenido; otorgando un plazo amplio para poder concluir con los trámites y requisitos condicionantes a la obtención del grado cursado.

Retribución: la retribución consiste en el retorno a Chile y la permanencia por el doble del tiempo de la duración de la beca en el caso de residir en la Región Metropolitana, e igual tiempo de la duración de la beca, en el caso que la residencia sea en una región distinta a la Metropolitana. Esta condición debe acreditarse de forma semestral mediante el certificado de viajes otorgado por la Policía de Investigaciones de Chile (PDI). Para el concurso de **Magíster en el extranjero para Profesionales de la Educación**: característica especial que corresponde a la beca de magíster para profesionales de la educación que añade además de la retribución regular, que debe regresar a desempeñar al mismo establecimiento educacional subvencionado en el que trabajaba al momento de la postulación, o bien, en otro establecimiento de las mismas características.

6. Sistemas de atención a Becarios/as en el PFCHA

Para la atención a los distintos usuarios del PFCHA, se cuenta con diversos canales de información y comunicación, los cuales se mencionan a continuación:

1. **Sitio web** del programa (http://www.conicyt.cl/becasconicyt), recientemente rediseñado en el mes de febrero de 2017, realizando un proceso de marcha blanca de seis meses, hasta ser lanzado oficialmente el día 29 de agosto de 2017, Daniel Portales, director del PFCHA establece: "***los cambios que hemos implementado en este sitio web buscan que postulantes y becarios tengan una experiencia de servicio fácil y efectiva, que dé respuesta a sus requerimientos y considerando sus opiniones***" (CONICYT, 2017).
2. **Formulario de contacto para becarios/as**, canal para solicitar información, consultas o ingreso de solicitudes.
3. **Centro de Ayuda para becarios/as** (http://mibeca.conicyt.cl), herramienta lanzada en el mes de octubre de 2017, que permite a los/as becarios/as de manera ágil y efectiva a la información sobre beneficios, obligaciones y condiciones de su beca; además de los trámites asociados a estas.
4. **Plataformas complementarias**, sistema de autentificación, plataforma de gastos operacionales, buscador de becas.
5. **Canal de atención presencial**, los/as seleccionados/as, becarios/as y/o sus representantes, pueden concurrir presencialmente a la institución, principalmente para realizar consultas y firmar convenio. Con la posibilidad de realizar una reserva de atención mediante una agenda en línea.

6.1. Sitio web del programa

El anterior sitio web del programa fue diseñado el año 2012, como producto de una modificación general del sitio web de la institución; utilizando un formato estándar para todos los programas, independiente de sus usuarios/as, objetivos y servicios. Esto generó un sitio web rígido que no siempre podía satisfacer las necesidades de los postulantes y becarios/as. Motivo de esto, a fines del año 2016 se comenzó a diseñar un sitio web que estuviera completamente dirigido a los servicios que brinda el programa y sus usuarios/as.

En el mes de febrero se lanza en marcha blanca el nuevo sitio web (http://www.conicyt.cl/becasconicyt), en paralelo al antiguo sitio, habilitando una instancia de encuesta de satisfacción y opinión sobre los cambios y transformaciones del sitio. El sitio web se encuentra diseñado en plataforma WordPress[12], utilizando funciones básicas del programa. El resultado del nuevo diseño, se encuentra pensado en los **dos grandes usuarios del programa**: postulantes y becarios, por lo que es la primera sección visible es ofrecer una serie de secciones dirigidas a cada uno de estos usuarios, una barra superior de servicios transversales, tanto para usuarios externos como internos, una barra deslizante de temas relevantes, parrilla programática de concursos y finalmente los canales de contacto disponibles (ver Anexo N° 7).

Barra de servicios transversales

La barra superior del sitio ofrece servicios transversales, contando con las siguientes secciones:

- **Nosotros**: definiciones estratégicas del programa (visión, misión, valores).
- **Gestión y Estadísticas**: información sobre gestión realizada durante el año en curso; estadísticas generales del programa, en relación a becarios por tipo de beca, graduados, resultados de concursos, etc.
- **Becarios en el mundo**: herramienta vigente desde 2013, que permite visualizar a los becarios vigentes en Chile y en el extranjero, aportando datos como universidad y área del programa becado, así como datos de contacto de los/as becarios/as en caso de contar con su autorización (http://visualizador.becasconicyt.cl/).
- **Noticias**: comunicados de importancia para el programa, tales como comunicados sobre algún tipo de cambio o modificación normativa, apertura y/o cierre de concursos, etc.
- **EvalBecas[13]** y **Nuevos Evaluadores[14]**: la primera sección para ingreso de los evaluadores al sistema para revisar y calificar a los/as postulantes. La

[12] Plataforma en línea para diseño y mejoramiento de sitios web: https://es.wordpress.com/
[13] Plataforma de evaluación: https://evalbecas.conicyt.cl/index.php
[14] Formulario de postulación para nuevos evaluadores: https://form.jotformz.com/72403931853658

segunda, con un formulario para inscripción de nuevos evaluadores para el programa (sometido a revisión por el PFCHA).

Barra Slider

Barra deslizante de noticias relevantes, que se actualiza o reordena según la contingencia del programa, actualmente cuenta con los siguientes banners (en orden): **(1)** Centro de Ayuda, **(2)** Oferta de Becas, **(3)** Destinos para realizar postgrado, **(4)** Proceso de Postulación, **(5)** Concursos abiertos y **(6)** Cómo saber el resultado de postulación al concurso.

Sección de Servicios

Sección principal sobre los servicios ofrecidos por el programa, con una primera clasificación dividida en **Becarios** y **Postulantes**. Se entiende como **Postulante** a aquella persona interesada en postular, que se encuentra postulando a un concurso, o bien que está recolectando información general sobre la institución y el programa. Se entiende Becario en este caso, aquella persona que se ha adjudicado una beca, es un becario vigente, o bien se encuentra en proceso de retribución y/o cierre de la beca. La nomenclatura y los términos buscan ser claros para el/la interesado/a, utilizando una jerga cercana, pero educando sobre la terminología correcta.

Los servicios de postulantes, apuntan a la información general de oferta a becas, el proceso de postulación y revisión de resultados, así como otro tipo de información de transparencia activa como acuerdos internacionales, rankings internacionales, listado de evaluadores, etc.

Los servicios de becarios, consisten en las siguientes secciones:

- **Acceso al formulario de contacto para becarios**, para realizar consultas y solicitudes.
- **Guía para becarios**, que detalla de forma general el ciclo de vida del becario.
- **Firma de Convenios**, información sobre el proceso de firma para los tipos de becas y documentos para proceder con este proceso.
- **Agenda de atención presencial**, acceso al sistema para reservar hora de atención presencial con anticipación.
- **Ingreso de Datos Bancarios**, para registrar datos bancarios requeridos para la transferencia de asignaciones por concepto de beneficios, según corresponda al tipo de beca.
- **Declaración de Gastos operacionales** (GOp), sección exclusiva para este beneficio complementario de Doctorado Nacional, para ingresar a la plataforma de GOp, para ingreso del detalle de los gastos, modificación de presupuesto y rendición de estos.
- **Renovación de beca**, información sobre el proceso de renovación anual de becas.
- **Cierre de becas**, información sobre el proceso de cierre y documentos a presentar según el tipo de beca adjudicada.

- **Buscador de Becas**, sistema para revisar el estado de la/s beca/s por las cuales un/a seleccionada/a haya suscrito convenio.
- **Modificación Decreto N° 664**, con motivo de la modificación del decreto que rige los concursos de Becas Chile, en mayo del presente año, se crea esta sección para informar sobre todos los cambios que introduce el decreto N° 261/2017, para el conocimiento de los/as becarios/as, y de aquellos/as seleccionados/as próximos a la firma de convenio.

Parrilla de Concursos

Sección para informar sobre la programación de concursos de un ciclo, se orden por concursos próximos, abiertos, en evaluación y publicados. Para cada concurso se puede acceder a la ficha del respectivo concurso, para conocer la información previa al cierre, durante el proceso de postulación o para revisar los resultados una vez publicados.

Canales de contacto

(1) Atención presencial para becarios/as (a través de la agenda de atención)
(2) Formularios de contacto en línea para becarios/as y postulantes
(3) Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), para atención presencial a postulantes (canal no establecido formalmente en las bases de concurso)
(4) Oficina de Partes, encargada de la recepción de documentos físicos

6.2. Formulario de contacto para becarios

El formulario de contacto es el canal remoto en el que cualquier becario o becaria puede realizar una consulta o solicitud, relativo a los eventos de su vida como becario/a. Originalmente fue introducido en la institución para uso exclusivo de la atención ciudadana (OIRS) en febrero del año 2014.

El PFCHA en su momento junto con la OIRS general, fueron los primeros estamentos de la institución en sumarse a la plataforma; este sistema era utilizado en su mayoría por los/as postulantes y usuarios/as del PFCHA; las secciones se encontraban en detalle orientadas a la postulación, contando con secciones generales de consultas para becarios/as. En diciembre de 2015, se comienza a diseñar un apéndice del sistema que serviría solo para consultas y solicitudes de becarios, lanzando un primer set de requerimientos, definitivamente, en marzo de 2016, se suprimen los canales de contacto a través de correo electrónico genéricos, para implementar este formulario como canal de contacto oficial, que permitía medir el desempeño y cuantificar la demanda real de los/as becarios/as. Entre febrero y junio del 2017 se comenzó un rediseño de los requerimientos, reordenándolos y brindando un orden y nomenclatura amigable al usuario. El formulario de contacto por ende se encuentra orientado a dos grandes tipos de

requerimientos: realizar **consultas** y envío de **solicitudes** por parte de los/as becarios/as.

El formulario de contacto para becarios se encuentra confeccionado con la plataforma Microsoft Dynamics CRM[15] (orientada para servicio al cliente, marketing y presencia social). Como ya se mencionó, se estructura con el listado de requerimientos disponibles, un artículo para cada uno de estos, campo para ingresar mensaje y adjuntar archivos (soportando imágenes y PDF, por un máximo de 10 MB para un total de tres archivos adjuntos).

Este formulario permite informar estados intermedios al usuario que ingresó el requerimiento y hacer seguimiento, ingresando con su sesión de usuario a la sección de Mis Solicitudes habilitada para esto, o al buscador de CAS, ingresando el código correspondiente. Además, permite al analista o ejecutivo PFCHA, poder enviar un correo electrónico asociado a su requerimiento para solicitar mayores antecedentes, así como recibir respuesta por esta misma vía por parte del usuario, quedando todo anidado bajo el requerimiento y su respectivo código.

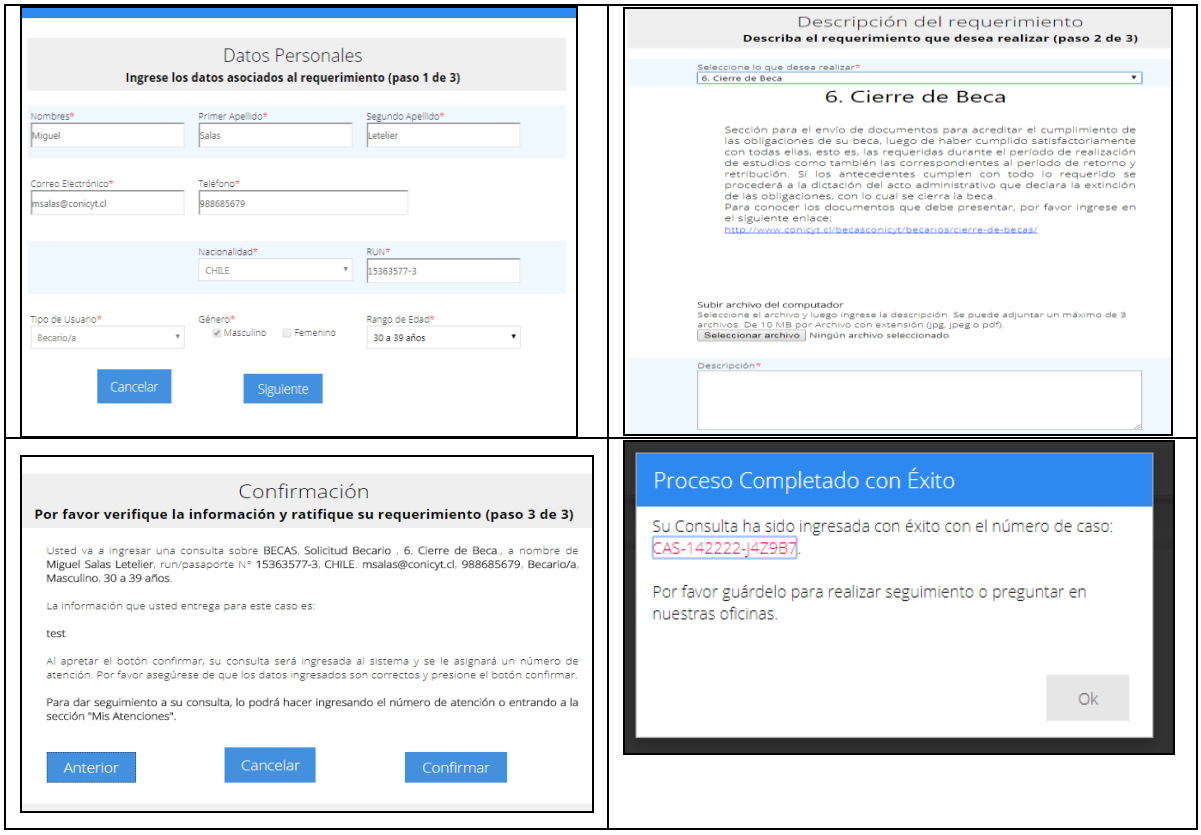
Ciclo de un requerimiento en el formulario de contacto para becarios:

1. Ingresar con sus credenciales de usuario (en caso de no poseer una cuenta, debe crearla en el sistema de autentificación, mismo sistema por el cual se postula actualmente; sin embargo, un/a becario/a de convocatorias previas al 2012, es posible que no posea una cuenta en este sistema, por lo que obligatoriamente deberá crear la cuenta).
2. Validar sus datos personales (Nombre, RUN, entre otros).
3. Seleccionar el tipo de requerimiento; se cuenta con un seleccionable de 61 requerimientos, desde consultas y observaciones (reclamo, queja, sugerencia y felicitación), y 56 tipos de solicitudes, que abarcan desde la firma de convenio, solicitudes regulares anuales, modificaciones de convenio, suspensiones, hasta la retribución y cierre de la beca. Cada tipo de requerimiento cuenta con un "artículo" que consiste en una descripción del requerimiento y detalla los documentos que se deben presentar para su solicitud.
4. Ingresar el mensaje en el requerimiento e ingresar los documentos solicitados, de corresponder.
5. Enviar el requerimiento. Esto genera un código denominado CAS, el cual se compone de CAS + número correlativo por ingreso + código aleatorio alfanumérico (por ejemplo: CAS-111111-F3G4Z1). Una vez enviado, el/la becario/a recibe una confirmación del sistema con el código, con el cual puede realizar seguimiento a la solicitud.
6. Durante la gestión de la solicitud, esta CAS atraviesa por distintos estados:

- Creada: una vez ingresada.
- En revisión: se ha recibido la consulta y el área encargada se encuentra en evaluación de los antecedentes. En caso de que la solicitud sea inadmisible se cierra y rechaza. En cualquiera de los casos se entrega respuesta al/a la becario/a.
- En proceso: la solicitud se encuentra admisible y se ha dado curso a la tramitación de esta. Las etapas una solicitud son revisión técnica, revisión contable, revisión legal y acto administrativo de resolución. Al igual que en el caso anterior, se actualiza el mensaje en CAS.
- Cerrada: se cuenta con la resolución, se le responde y notifica al/a la becario/a y se da por atendido el requerimiento.

Las cuatro pantallas que visualiza el/la usuario/a al ingresar su requerimiento:

[15] Plataforma multilenguaje de Microsoft, Dynamics CRM: http://www.dynamics-crm.es/microsoft-dynamics-crm



Este formulario cuenta con un acceso restringido que requiere que el becario/a posea una cuenta registrada, para resguardar datos confidenciales o personales que personales que puedan contener tanto las consultas como las respuestas. Anidado recientemente en un sitio seguro del tipo “https”[16].

En términos de gestión interna, la plataforma permite visualizar los requerimientos ingresados, realizar vistas para control dirigido y seguimiento puntual, derivar consultas a ejecutivos o analistas responsables, ingresar notas y observaciones para uso interno y complemento de la gestión, permitiendo hacer seguimiento a registro histórico del becario y sus previos requerimientos.

6.3. Centro de Ayuda para becarios

Tomando la experiencia de empresas privadas y sus canales de atención a clientes, se incorpora esta plataforma **Centro de Ayuda para Becarios** (https://mibeca.conicyt.cl/), utilizando el sistema Zendesk[17], que permite generar contenido de auto ayuda, ordenando por categorías, secciones y artículos. La administración de este centro es dinámica, creando, modificando o actualizando

[16] **HTTPS** (HyperText Transfer Protocol Secure) corresponde a un protocolo de internet para comunicación segura, que protege la integridad y seguridad de los datos sensibles.
[17] Software web para atención a clientes: https://www.zendesk.com.mx/

secciones y artículos de interés de acuerdo a contingencia, consultas que se presenten frecuentemente u otros motivos.

"*La herramienta permitirá a los usuarios acceder, de manera fácil y efectiva, a información sobre beneficios, obligaciones y condiciones de su beca, además de los trámites asociados a éstas*" (CONICYT, 2017).

El Centro de Ayuda dispone de 12 **categorías** con los temas considerados de mayor relevancia ente la vida del becario:

(1) Firma de convenios
(2) Solicitud de pasajes aéreos
(3) Renovación de beca
(4) Obligaciones de la beca
(5) Beneficios de la beca
(6) Beneficios complementarios de doctorado nacional
(7) Rendición del examen de grado o instancia equivalente
(8) Retribución de beca
(9) Modificación de condiciones; beneficios y obligaciones asociadas a la beca
(10) Cierre de beca
(11) Buscador de becas
(12) Modificación normativa y glosario

Cada Categoría cuenta con **Secciones** que detallan etapas particulares; por ejemplo, en la categoría de firma de convenio: **(1)** condiciones generales de la firma de convenio, **(2)** firma de convenio, **(3)** registro de datos bancarios, **(4)** nivelación de idioma **(5)** sustitución de preferencia y **(6)** modificación de fecha de inicio del programa de estudios.

Cada Sección cuenta **Artículos** que se establece como un sistema de preguntas frecuentes y sus respuestas, utilizando una terminología amigable al/a la becario/a por sobre el tecnicismo. Cada sección cuenta con un determinado número de artículos, por ejemplo, en la sección registro de datos bancarios de la categoría firma de convenio: **(1)** por qué debo registrar mis datos bancarios, **(2)** cómo puedo registrar mis datos bancarios, **(3)** qué tipos de cuentas debo registrar según el tipo de mi beca, **(4)** qué debo considerar al registrar mi cuenta bancaria extranjera y **(5)** qué debo considerar al registrar mi cuenta bancaria nacional. Las categorías, secciones y artículos son modificables, permitiendo **crear, actualizar o eliminar** según se requiera y/o corresponda.

El centro de ayuda cuenta con un buscador para acceder los contenidos, a través de palabras claves (*bot* de consultas), sugiriendo contenidos relacionados a la búsqueda. Además, es compatible con cualquier navegador y un detalle importante, tiene una visualización pensada para dispositivos móviles que son cada vez más utilizados, por sobre los ordenadores portátiles o de escritorio.

En caso que la información no se encuentre disponible en el Centro de Ayuda, o bien, se requieran mayores antecedentes por parte del/de la becario/a, se cuenta

con un acceso directo al Formulario de Contacto, que permitiría realizar la/s consulta/s específica/as a los/as ejecutivos/as de atención.

Finalmente, se ha dispuesto de una encuesta, para evaluar el nuevo Centro de Ayuda.

6.4. Plataformas complementarias

1. **Sistema de autentificación** (https://spl.conicyt.cl): la sigla responde a Sistema de Postulación en línea (desarrollada con sistema Génesis[18]), utilizada desde 2012 para el sistema de postulación exclusivamente, desde 2014 se convirtió en un sistema integral para crear una cuenta única que permite ingresar a diversos sistemas de interés tanto para postulantes como para becarios/as. Para temas de becarios, además de generar una cuenta CONICYT, permite el registro de datos bancarios (requerido para transferir las asignaciones de beneficios de la beca); próximamente también permitirá aceptar o rechazar la beca una vez adjudicada.
2. **Plataforma de gastos operacionales** (https://evalcyt.conicyt.cl/declaracion-becas/): para poder gestionar el desglose de gastos asociados al beneficio complementario de gastos para el apoyo de la investigación doctoral. Este beneficio es exclusivo para los becarios de Doctorado Nacional, puede ser solicitado dos veces durante la beca, entregándose un monto anual, el cual debe ser organizado y generar un desglose de los montos e insumos a utilizar, la plataforma, además, permite realizar modificaciones a este presupuesto, y a final del año, se debe rendir cuentas a través de esta plataforma.
3. **Buscador de Becas** (https://servicios.conicyt.cl/web/sinexbec2/#/login): sistema implementado en 2016, producto de la normativa que permitía regularizar la situación respecto a retribución y cierre de becas. La plataforma permite al/a la becaria/a, ya sea vigente o no, revisar el estado de su beca, en términos de si se encuentra vigente, cerrada o en proceso de cierre. Para efectos de salvaguardar los datos y la información, además de solicitar las credenciales de acceso del sistema de autentificación, se solicita el número de serie de la cédula de identidad, ya que el sistema se encuentra coordinado con la base de datos del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCeI).
4. **Agenda de atención en línea** (http://conicyt.totalpack.cl/agendaweb/): utilizando el mismo proveedor que el SRCeI para el sistema de agenda, a contar del mes de marzo de 2017, se implementó este sistema para reservar hora de atención, el cual se utiliza principalmente para los procesos de firma de convenio, lo que permite tener una idea de los/as becarios/as con hora reservada para poder planificar estrategias de atención, y disminuir además los tiempos de espera del público. Además, el

[18] Plataforma para generación de formularios

sistema cuenta con una opción para chequear qué turno se encuentran atendiendo, todo esto, en tiempo real.

6.5. Atención presencial

Parte importante de los sistemas de atención a becarios/as continúa siendo la vía presencial, con motivo de incentivar la atención remota, el horario de atención al público se ha acotado de 9:00 a 14:00 horas a 9:00 a 13:00 horas a contar de marzo de 2017, siendo el horario máximo para firma de convenio hasta las 12:30 horas. Aun así, en periodos de alta demanda, el público diario asciende a 30 personas diariamente, pudiendo tener un *peak* de público en fechas de firma de convenio masiva (por ejemplo: Doctorado y Magíster Nacional en el mes de marzo y abril), siendo que en periodos de baja (septiembre y febrero), diariamente se recibe la mitad del público de alta demanda. En ocasiones excepcionales, se recibe público fuera del horario establecido, por ejemplo: público de regiones o por trámites pendientes que se indicaron previamente en el horario de atención regular.

El principal servicio que se entrega de forma **presencial** es el de **firma de convenio**, el proceso remoto implica el envío del convenio de forma remota, que posteriormente el/la seleccionado/a remita los documentos físicos a Oficina de Partes, para que sean revisados, en caso de inadmisibilidad de uno o más documentos, se informa y se deben rectificar el o los documentos implicados; esperando nuevamente la recepción de los documentos físicos para proseguir con la tramitación. Es por esto, que los/as seleccionados y sus representantes optan por la opción presencial, aun cuando sean de regiones distintas a la Metropolitana.

Se contemplan un staff de doce ejecutivos/as; compuesto por tres profesionales, ocho técnicos y una experta; una recepcionista, encargada de labores administrativas y de brindar una primera orientación al público que concurre para efectos de firma de convenio; y finalmente un coordinador, encargado de la dirección del equipo y las gestiones de coordinación con las unidades relacionadas.

Dentro de los canales de atención, no se contempla la atención telefónica ni a través de correo electrónico, directa ente becario/a-ejecutivo/a, a excepción de casos que extraordinariamente lo ameriten en favor del buen servicio.

6.6. Tipos de requerimientos y protocolos de atención y gestión

Como se ha mencionado anteriormente, la Subdirección de Seguimiento Becario, se compone de tres unidades operativas: Atención Becarios (**Front Office**, **FO**), Gestión Becarios (**Back Office**, **BO**) y Asignaciones (**Pagos**). De los 61 tipos de requerimientos mencionados en el punto 7.4, cada uno tiene una unidad

encargada de la gestión; estos requerimientos se derivan básicamente en dos grandes grupos: Consultas y Observaciones, y Solicitudes. Cada requerimiento es considerado un producto, ya que su gestión se traduce en un resultado que genera impacto en el/la becaria/a, ya sea entregando información a su consulta o duda, o bien, brindando resolución a su solicitud que, en la mayoría de los casos, implica recibir o regularizar beneficios pecuniarios. Es por esto que la gestión de atención de una consulta o la tramitación de una solicitud conlleva un producto, el cual tiene tratamiento definido para casa tipo. En primera instancia, se mencionarán los tipos de requerimientos, agrupados de forma temática para una exposición sistematizada de su calidad, y posteriormente se tratará los protocolos de atención establecidos en los flujos de procesos definidos este año 2017.

Tipos de requerimientos (clasificación de productos)

Todos los requerimientos ingresan a través del formulario de contacto para becarios de la plataforma CRM, por lo tanto, el primer filtro lo realiza el FO en todos los casos, en primer lugar, si el requerimiento ha sido mal catalogado por el/la becario/a, debe ajustarse correctamente, luego revisar, en caso de ser solicitud, se debe realizar una revisión de forma, si cumple, se asigna a los/as analistas del BO para la revisión técnica de fondo y proseguir con la gestión. A continuación, una descripción sistematizada de los tipos de requerimientos (para mayor detalle, ver Anexos N° 9, 9 y 10).

A) De responsabilidad del equipo de Atención Becarios (FO)
- Consultas u observaciones
- Firma de convenio (y rechazo)

B) De responsabilidad del equipo de Gestión Becarios (BO)
- Trámites regulares de los becarios
- Término de beca y relacionados

C) De responsabilidad del equipo de Asignaciones
- Pago de beneficios
- Tramitación de reembolsos (pasajes, visas, etc.)

Protocolos de atención

Dentro del flujo de gestión de requerimientos establecido por el PFCHA, se ha determinado que el equipo de Atención Becarios debe atender las consultas y derivar las solicitudes en un plazo no mayor a los **tres días hábiles**, contados desde el ingreso del requerimiento. Con indicador personal, cada ejecutivo debe cumplir actualmente con al menos el 80% de esta meta. Para atención de un requerimiento, debe revisar, catalogar correctamente, revisar el historial de atenciones previas del/de la becario/a que consulta, posteriormente responder directamente o derivar al equipo de Gestión Becarios.

Una vez derivado el requerimiento, el/la analista que lo reciba, cuenta con un plazo máximo de **siete días hábiles** desde que se le deriva para revisar y gestionar la tramitación del requerimiento en caso que aplique. Esto implica que una **solicitud no debe superar los 10 días hábiles de gestión dentro del PFCHA**, esto para mejorar la calidad de servicio al usuario. Cada tipo de solicitud cuenta con un responsable o equipo a cargo de la gestión, conocido por el equipo de ejecutivos, para derivar oportunamente. Una vez derivado a los **departamentos de apoyo** de la institución (Finanzas, Jurídica), el programa realiza seguimiento a la tramitación para velar por una gestión expedita dentro de lo posible.

7. Atención a Clientes

La atención al cliente se define como "***el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing***" (Calderón, 2002). Existen tres preguntas principales a la hora de contemplar la atención y servicio al cliente:

1. **Qué servicios se ofrecen**: se requiere conocer qué servicios demanda el cliente; para esto se debe realizar consultas a ellos y comparar con otros competidores cercanos.
2. **Qué nivel de servicio se debe ofrecer**: definir los canales de atención al cliente. Entre los más utilizados, se encuentran encuestas periódicas, buzones, línea telefónica, sistema de quejas y reclamos.
3. **Cuál es la mejor forma de ofrecer los servicios**: vías y canales de atención.

7.1. La importancia del servicio al cliente

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento fundamental de la institución, puede marcar la diferencia, mejorando su imagen, para el caso empresas privadas, puede ser promotor de ventas, tan poderosas como promociones de descuentos o publicidad. Atraer un nuevo cliente es una tarea considerablemente más difícil que mantener uno, es por esto que la tendencia es exponer de manera transparente la actuación de la empresa. Los clientes son sensibles al servicio que reciben, todas las personas que entran en contacto con el cliente proyectan actitudes que afectan al cliente, desde la recepcionista en la entrada, el vendedor, o el técnico del servicio post venta. Consciente o no, el cliente siempre está evaluando la forma como la empresa hace negocios, cómo trata a otros clientes y cómo esperaría que le trataran a él.

Estrategia del servicio al cliente

- Liderazgo de la alta dirección como inicio de la cadena de valor

- La calidad interna propicia la satisfacción, y lealtad motivación de los colaboradores, que finalmente impulsa la productividad
- El valor del servicio impulsa la satisfacción y lealtad del cliente. Esto desemboca en utilidades para la empresa.

Necesidades del cliente

- Es fundamental saber ¿Quiénes son mis clientes?
- Sus requerimientos ¿Qué buscaran las personas que voy a tratar?
- Claridad sobre lo que se ofrece ¿Que servicios necesitan?
- Consultar y evaluar ¿Qué servicios fallan al momento de atender?
- Políticas y estrategias para mejorar la atención ¿Cómo puedo mejorar?

Las encuestas a los clientes

Son fundamentales para un control de estos. Además de realizarlas, se deben analizar y evaluar para tenerlas en cuenta. En el contexto competitivo, se ubican a los competidores, se deben considerar competidores de producto sustituto, competidores directos, relación con los proveedores y poder negociación con los clientes. Se deben analizar y detectar la oportunidades y amenazas que se presentan.

La imagen de la empresa

La imagen empresarial es un pilar importante. El personal a encargado de la atención es la cara visible, se debe velar por:

- **Imagen personal**, crea la primera impresión.
- **Actitud**: base de la buena relación con los clientes.
- **Valores**: la honradez, confianza y credibilidad, brindan seguridad al cliente.

7.2. Satisfacción del cliente

Según el estudio de la Universidad Católica del año 2017, se han concluido ciertos aspectos claves de la satisfacción de los clientes y sus formas de expresión. En relación a las manifestaciones sobre la satisfacción, hay una tendencia de aumento sobre la manifestación de conformidad, principalmente a través de redes sociales. Por otro lado, el mecanismo más común para presentar reclamos, es a través de correo electrónico o mensajes privados, el reclamo público (por redes sociales) se produce solamente cuando la disconformidad es alta; en este caso, la plataforma preferida es Twitter. "***Los usuarios concuerdan con la idea de que la gestión que realice la empresa frente a reclamos o problemas termina impactando la imagen y reputación que desarrolla online***" (Universidad Católica, 2016). Más de él 80% señala que la imagen mejora cuando se gestiona bien. Es también interesante que un 71% de los encuestados en el estudio, señala que la empresa entrega un peor servicio cuando ve sus redes sociales con

reclamos, lo cual releva que es importante dar un buen servicio por este canal público.

El reclamo por redes sociales tiene consecuencias más series, en el sentido que el mensaje queda registrado y el público tiene acceso a esto. Además, el reclamo vía red social se realiza desde la propia cuenta del afecta, lo que añade una tarea más a la empresa, monitorear las redes constantemente. La diferencia expectativa-realidad, también es importante, la eficacia y rapidez del servicio es relevante.

Qué aspectos positivos se rescata de la valorización de los usuarios:

- Rapidez, honestidad, trato personalizado, respuestas humanas, no respuestas tipo.
- Respuesta eficaz, y principalmente rápida.
- Que la atención ante un reclamo sea clara y empática, que pueda dar una solución o establecer un compromiso de mejora.
- Acusar recibo del reclamo.

Qué aspectos negativos se relevan:

- Respuesta programada (*bot*).
- Respuesta tipo que no da solución, sino que insta a la derivación a otro canal.
- Traspaso excesivo de ejecutivo en llamadas telefónicas, la música de espera, da la sensación que se busca el cansancio del cliente y que cuelgue.

8. Satisfacción en Servicios Públicos

8.1. Satisfacción de usuaria en el Sector Público chileno

El Ministerio de Hacienda (2017) ha levantado el **Programa de Modernización del Sector Público** para propiciar la "***mejora de la satisfacción que los ciudadanos tienen en relación a los servicios que ofrece el Estado, mediante una mejora de sus capacidades de gestión en la entrega de dichos servicios***". Se confeccionó una herramienta única que sirva para cualquier entidad pública, aun con las particularidades de cada servicio, un método transversal. Esta herramienta resulta novedosa y es la primera vez que se comienza a implementar.

Medición de la Satisfacción Usuaria

Tiene como objetivo: "***Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos participantes en el Programa de Modernización***" (Programa de Modernización del Sector Público, 2016).

El programa acompaña al servicio por un periodo de 3 a 4 años para el diseño, implementación y evaluación de proyectos de modernización, enfocados en las necesidades y expectativas de los usuarios. Para medir el resultado final del Programa, el nivel de mejora en la satisfacción de los usuarios, se generó una herramienta única y transversal con el objetivo "***de conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos con su experiencia de servicio en las distintas instituciones públicas participantes del programa***" (Programa de Modernización del Sector Público, 2016).

Contó con el apoyo de expertos contratados por el Banco Interamericano del Desarrollo (BID), desarrolló un modelo conceptual y metodológico de la herramienta la cual fue aplicada a cuatro instituciones (ChileAtiende-IPS, INE, SERNAC, ChileCompra) durante el primer semestre de 2016 para levantar la "**línea base de satisfacción usuaria**". A fines del año 2016 y hasta fin del primer semestre de 2017 se realiza un segundo levantamiento de línea base para la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y la Dirección del Trabajo (DT). Las próximas mediciones se encuentran planificadas hasta el 2019, para ilustrar los cambios en la satisfacción usuaria, durante y después de finalizados los respectivos proyectos de mejora de cada institución.

8.2. Satisfacción con los servicios públicos en el contexto de la modernización de la gestión pública

Durante el siglo XXI se comienza a transformar el énfasis sobre el servicio brindado por la institución pública, en el marco de la nueva gerencia pública. Con el modelo burocrático cásico de la antigua estructura estatal y la nueva gerencia pública, se abre la instancia al debate respecto de la importancia de los ciudadanos, como usuarios/as o beneficiarios/as de los servicios públicos, y un cambio de la mirada de estos, más similares a un cliente, como sucedió durante el primer gobierno de la Presidenta Bachelet, que entre los años 2008 a 2009, se comenzó a utilizar el término "**cliente ciudadano**" con el fortalecimiento del Sistema Integrado de Atención Ciudadana (SIAC). La gobernanza se fortalece y la relación institución y ciudadanía se fortalece, favoreciendo también la consolidación de la gobernabilidad.

Dentro de los nuevos mecanismos de contacto con los usuarios, surgen las cartas ciudadanas o cartas de consumidores como documentos escritos en los que se dan a conocer a los ciudadanos la oferta de determinados servicios y la calidad comprometida.

Se destacan cambios de énfasis (Aguilera, 2015):

- La promoción de iniciativas horizontales para un mejor trabajo conjunto: se crean unidades de colaboración interministerial, inter-organizacional, consejos intergubernamentales programas intersectoriales, fusiones, etc.

- Coordinación/colaboración horizontal, y disminución de autonomía de las agencias, más control vertical.
- Más trabajo interdisciplinario, mirada integral a los problemas y sus soluciones.
- Reforzamiento de un sentido de valores; equipos capaces, ética común, cultura cohesiva.

Dificultades aun existentes:

- Persisten problemas de coordinación en la prestación de servicios, no siendo un fenómeno nuevo.
- El desafío del cambio estructural del sentido de valor, que constituye un cambio de paradigma a mediano-largo plazo. Los cambios introducidos, si bien otorgan un valor, en sí aún no se ha logrado el cambio estructural y de paradigma deseado.
- No se ha realizado un análisis profundo sobre el valor de la atención ciudadana, su implementación actual y los desafíos que significa, debido a que algunas reformas en este aspecto no han sido definidas o socializadas correctamente.

VI. Marco Metodológico

1. Nivel de la Investigación

La investigación del presente proyecto será de carácter exploratorio-descriptivo, se pretende realizar una evaluación en el desempeño del sistema de atención a becarios/as del PFCHA, con el fin de contribuir con un análisis inicial, propiciando el desarrollo y mejora de los sistemas de atención del programa.

Tipo de Investigación

Se desarrollará un análisis cuantitativo-cualitativo. Primero, cuantitativo para conocer de forma objetiva y estadística los niveles de satisfacción de los becarios/as implementados por el PFCHA en términos de atención y gestión de sus requerimientos. Segundo; de manera cualitativa, conocer la opinión de los/as funcionarios/as encargados de la atención y gestión de los/as becarios/as respecto de los procesos internos realizados.

Población y Muestra

1. Mujeres y hombres, becarios/as de becas de postgrado administradas por el PFCHA. El tipo de muestreo será en relación a becarios/as que hayan realizado consultas, firmado convenio o requerido gestión de solicitudes en su calidad de becario/a entre los meses de mayo y octubre del año 2017.

El tamaño de la muestra a la fecha de realización de las encuestas (septiembre 2017) corresponde a 1524 encuestas respondidas.

2. Funcionarios/as del PFCHA dedicadas a la atención y gestión de becarios/as. Se considera una muestra de 11 colaboradores/as, desglosados en 7 ejecutivos/as de atención y 4 analistas de gestión de solicitudes.

2. Instrumentos de recolección de datos

Cuantitativo: encuesta de satisfacción a becarios/as del PFCHA, contemplando el nivel de satisfacción en el proceso de firma de convenio, atención de consultas y gestión de requerimientos (solicitudes y asignaciones).

Cualitativo: *focus group* a ejecutivos y analistas del PFCHA realizado el mes de noviembre de 2017, considerando una muestra de 11 colaboradores/as (de un total de 30 miembros).

VII. Análisis y desarrollo

Durante el año 2017 se comenzó a implementar un sistema de encuestas de carácter mensual a todos los usuarios/as del PFCHA, sean estos postulantes o becarios/as. El inicio de estas encuestas para el caso de los becarios/as fue en el mes de mayo, para el caso de los postulantes, en el mes de julio.

Se ha señalado previamente en qué consiste la atención al cliente, y qué dimensiones se deben considerar en la entrega del servicio; en el caso de estudio, la atención y gestión que presentan los/as becarios/as del PFCHA.

En el sentido de analizar los sistemas de atención en relación al grado de satisfacción de los/as becarios/as, además de mejorar la satisfacción, permite identificar aquellos factores a mejorar y conocer la capacidad de gestión actual y las proyecciones para la mejora del servicio.

1. Encuestas de satisfacción a becarios/as durante el año 2017

Las encuestas a becarios/as se iniciaron durante mayo de 2017, se realizan mensualmente; estas encuestas son enviadas a aquellos/as becarios/as que durante el mes anterior hayan utilizado alguno de los siguientes servicios a cargo

de las unidades de atención y gestión: **(1)** firma de convenio, **(2)** atención de consultas y **(3)** gestión de solicitudes (ver Anexo N° 11).

Estas encuestas tienen por objetivo, conocer el grado de satisfacción de los/as becarios/as, para cada uno de los tipos encuestas se miden tres factores por igual, estos corresponden a: **(1)** tiempo, **(2)** calidad del servicio, e **(3)** interacción y facilidad con el proceso.

(1) Para el proceso de firma de convenio; se entiende el **factor** tiempo como la espera para la firma y el tiempo en que se tarda el proceso. En relación a la **calidad**, está orientado a la atención del/de la ejecutivo/a que realiza la firma; el dominio del proceso, revisión y conocimiento de los documentos, dominio de la beca, respuesta a consultas sobre condiciones de la beca y el proceso a seguir, y la cordialidad con la que se atiende al firmante, sea becario/a o representante legal de este. En relación a la interacción y facilidad, se orienta la reserva de hora de atención y disposición del/de la ejecutivo/a para atender la firma.

(2) Para la atención de consultas; el factor **tiempo** tiene relación con el lapso de tiempo que tarda entre que se ingresa la consulta y se contesta. La **calidad**, con la claridad de la respuesta entregada, si resolvió la duda y si se atendieron todas las preguntas contenidas en el mensaje. Finalmente, en relación a la **interacción y facilidad**, tiene que ver con la facilidad para ingresar al formulario de contacto en línea, la interacción con la plataforma y la disposición para realizar seguimiento y revisar la respuesta.

(3) Para la gestión de solicitudes; el factor **tiempo**, tiene relación con el lapso en que se ingresa la solicitud y se resuelve, aprueba y se entrega la asignación (en caso de corresponder). La **calidad**, tiene que ver con la información sobre el seguimiento del caso y que la resolución corresponda a lo solicitado. En relación a la **interacción y facilidad**, al igual que en caso de las consultas, tiene que ver con la facilidad para ingresar al formulario de contacto en línea, la interacción con la plataforma y la disposición para realizar seguimiento y revisar la respuesta.

Estas encuestas se realizan a comienzos de cada mes, considerando una muestra del universo de becarios/as que accedieron a cada tipo de servicio durante el mes anterior[19].

Durante los seis meses que se analizaron, se han recibido un total de 5067 encuestas (Ver Anexo N° 12). En síntesis, los aspectos abordados para cada tipo de encuesta son los siguientes:

[19] Solo durante la encuesta correspondiente al mes de mayo, se consideraron los meses de marzo, abril y mayo.

CUADRO N° 7: Matriz de variables a analizar

	Tiempo	Calidad	Interacción/Facilidad	Grado de satisfacción
Firma de convenio	Lapso temporal que tomó la firma	Pertinencia de la atención brindada	disposición del proceso de firma	Conformidad con el proceso
Atención de consultas	Lapso de espera para la respuesta a la consulta	Pertinencia y coherencia de la respuesta entregada	Interacción y facilidad de uso del formulario de contacto en línea	Conformidad con la atención requerida
Gestión de solicitudes	Duración de la gestión de la solicitud ingresada	Pertinencia de la gestión realizada y producto entregado	Facilidad de realizar seguimiento a la solicitud realizada	Conformidad con la gestión realizada

Fuente: elaboración propia

Rango de calificación: cada pregunta se califica dentro de un rango de 1 a 7; en donde 1 es la calificación más baja y 7 la calificación más alta.

Satisfacción: ¿qué se entenderá por satisfacción? es indispensable conocer que se considerará como satisfecho por parte del becario/a que contestó la encuesta, para estos efectos, se considera lo siguiente:

a. **EXISTE SATISFACCIÓN** por parte del/de la becario/a cuando califica la respuesta **entre las notas 5 a 7**.
b. **NO EXISTE SATISFACCIÓN** en caso de calificar **entre 1 y 4** el servicio entregado.

1.1 Análisis de encuestas proceso firma de convenio

Se recibieron 556 encuestas sobre el proceso de firma de convenio; siendo la encuesta de mayo la que recibió mayor cantidad de respuestas (239), representando el 43% de las encuestas recibidas; esto, debido a que consideró tres meses (marzo, abril y mayo), periodo en que se firma la mayor cantidad de convenio, ya que concentra la adjudicación de becas nacionales de Doctorado y Magíster, concursos en donde se otorga la mayor cantidad de becas anualmente (990 postulaciones aproximadamente según datos de las convocatoria 2017).

Los meses que recibieron menor cantidad de encuestas fueron los meses de septiembre y octubre, meses en los que se adjudican concursos complementarios de Becas Chile (75 seleccionados/as según resultados 2017), y en donde se firma convenio de un remanente de los concursos principales de este tipo de beca (Doctorado y Magíster en el extranjero). Estos dos meses representan el 10% del total de respuestas recibidas.

Para reafirmar los tópicos abordados en esta encuesta, se reiteran las preguntas de esta:

- **Pregunta N° 1**: Tiempo de espera para firma
- **Pregunta N° 2**: Calidad de la atención brindada
- **Pregunta N° 3**: Facilidad del proceso de firma

Los resultados obtenidos entregan un alto grado de satisfacción en términos de tiempo de espera para realizar el trámite de firma de convenio y respecto de la calidad de la atención que fue brindada el/la ejecutivo/a de atención del PFCHA al momento de este, superando en ambos casos el 80% de satisfacción.

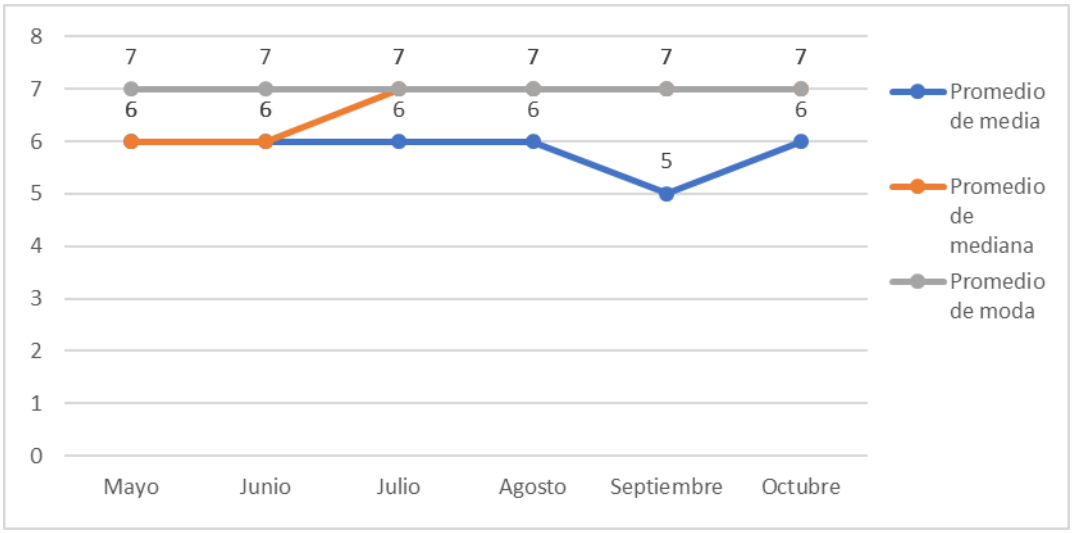
Aquellos meses en los que se concentró mayor cantidad de firmas de convenio (mayo a agosto), son aquellos en donde además se logró mayor porcentaje de satisfacción de los becarios/as respecto de las dos variables indicadas previamente, alcanzado un promedio de 83% para el tiempo de espera y un 88% de satisfacción para la calidad brindada.

Sin embargo, respecto de la facilidad del proceso de firma de convenio, es en donde se registran grados de satisfacción más bajos, aun así, estando en el global de los seis meses analizados, por sobre el 70% (grado de satisfacción de un 71%).

Considerando los datos de promedio, mediana y moda de la pregunta N° 3 de firma de convenio, se puede observar que como media de apreciación de los becarios/as la calificación es de 5, la que de todas maneras se considera como grado de satisfacción positivo, sin embargo, en el global la moda resulta ser calificación 7, representando el más alto grado de satisfacción. En relación a la mediana, solo es mes de septiembre indica una calificación de 5.

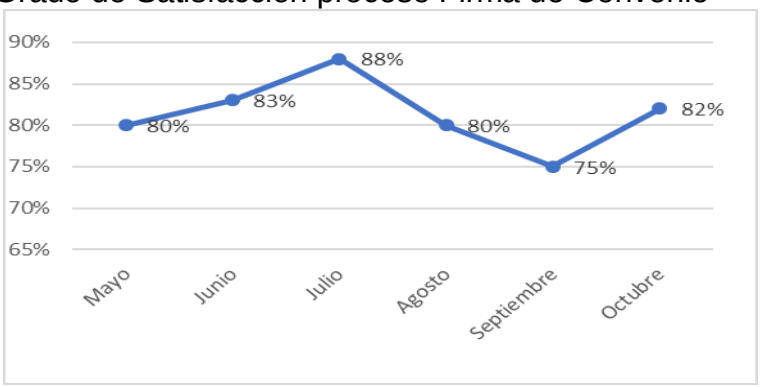
En términos generales, la media mensual respecto del proceso de firma de convenio, se observa en un rango un desempeño decreciente del promedio en septiembre, siendo que la mediana y la moda se mantiene en un rango no menor a la calificación 6. La moda en los seis meses medidos resulta ser 7, tal como se representa en el Gráfico N° 1:

Gráfico N° 1: Comparación de promedio, mediana y moda en proceso de firma de convenio



Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 2: Grado de Satisfacción proceso Firma de Convenio



Fuente: elaboración propia

Desde mayo a julio se observa un incremento en el grado de satisfacción de un 80 a un 88%, decayendo en los meses de agosto y septiembre a un 75%, volviendo a aumentar a un 82% en el mes de octubre. El cuadro que se presenta a continuación expone el desarrollo de la encuesta de firma de convenio, mostrando los promedios, mediana y moda obtenidos para cada pregunta, desglosadas por mes y presentando el total de los seis meses analizados. Además, presenta el grado de satisfacción para variable analizada en cada pregunta.

En términos generales, la apreciación de los becarios/as respecto del proceso de firma de convenio es positiva, siendo el factor de facilidad del proceso, el que registra los índices más bajos, aun así, los indicadores de moda y mediana, muestran que la calificación se encuentra dentro de los rangos de 6 y 7, que son las más altas dentro de la escala de valoración establecida. Lo que puede dar a entender en términos cuantitativos que las calificaciones más bajas, se pueden deben a situaciones particulares de algunos becarios/as que concretaron el proceso de firma de convenio y no corresponden a la mayoría de las experiencias.

La baja en la percepción positiva respecto de la facilidad del proceso responde a que, a contar de los meses de septiembre en adelante, la persona que concurre a firmar corresponde en un 74% a representantes legales del/de la seleccionado/a, entendiendo que pueden existir más dudas o errores que provoquen que el concurrente deba ir a CONICYT en más de una ocasión para presentar los documentos correctos.

Producto de las condiciones para firmar por la beca, exige que no se posean compromisos pendientes por la condición de otra beca otorgada por el sector público (artículo 7 Decreto N° 664/2008 y sus modificaciones) por lo que aquellos becarios/as que continúan con una segunda beca (de magíster a doctorado) deben terminar el primer programa, solicitar la suspensión de la obligación de retorno y retribución en Chile, y una vez aprobado esto, concurrir a concretar la firma del nuevo convenio. Debido a que los programas en el hemisferio norte concluyen entre los meses de julio y agosto, y el nuevo año académico inicia entre septiembre y octubre, deja un margen acotado para que el/la becario/a presente la solicitud de suspensión de retorno y retribución, lo que en algunos casos provoca que la firma del convenio sea posterior al inicio del programa, instando que la firma del convenio sea realizada por el representante y que por consiguiente, los beneficios entregados en un comienzo, sean de forma retroactiva.

Cuadro N° 8: Resultados de encuesta firma de convenio mayo-octubre 2017

Mes	Preguntas	Promedio	Mediana	Moda	% de satisfacción
Mayo	pregunta 1	6	6	7	80%
	pregunta 2	6	6	7	85%
	pregunta 3	5	6	6	74%
Junio	pregunta 1	6	6	7	83%
	pregunta 2	6	7	7	88%
	pregunta 3	5	6	7	69%
Julio	pregunta 1	6	7	7	88%
	pregunta 2	6	6	7	93%
	pregunta 3	6	6	7	77%
Agosto	pregunta 1	6	7	7	80%
	pregunta 2	6	7	7	87%
	pregunta 3	5	6	7	67%
Septiembre	pregunta 1	5	7	7	75%
	pregunta 2	6	7	7	75%
	pregunta 3	5	5	7	69%
Octubre	pregunta 1	6	7	7	82%
	pregunta 2	6	7	7	83%
	pregunta 3	6	6	7	67%

Total	pregunta 1	5	7	6	81%
	pregunta 2	6	7	7	85%
	pregunta 3	5	6	7	71%

Fuente: elaboración propia

La desviación estándar que se desprende de esta encuesta para los cinco meses analizados, corresponde a:

- Pregunta N° 1 en relación al tiempo: 1,7
- Pregunta N° 2 en relación a la calidad: 1,3
- Pregunta N° 3 en relación a la facilidad del proceso: 1,7

En términos del tiempo de espera y gestión del convenio, nos arroja que considerando la media de nota 6, al existir una desviación de 1,7, las calificaciones se ubicarían dentro del margen de satisfacción en la mayoría de los casos, quedando entre la calificación más cercana a la satisfacción y la satisfacción plena.

Lo concerniente a la calidad del proceso, tiene similar, dado que la media también es de calificación 6 (existe grado de satisfacción y se encuentra un punto de lo que se considera satisfacción máxima). La desviación es aún más compacta, quedando por debajo del 1,5.

Finalmente, en relación a la facilidad del proceso, la media correspondiente a 5 y la desviación de 1,7 nos muestra que existe levemente un grado de no satisfacción en porcentaje menor de casos; lo cual puede estar relacionado con los aspectos cualitativos mencionados anteriormente.

Cuadro N° 9: Matriz de resultados proceso firma de convenio

	Tiempo	Calidad	Facilidad
Promedio	6	6	5
Desviación	1,69	1,36	1,68

Fuente: elaboración propia

Se puede concluir que, pese a que el proceso de firma de convenio no reviste grandes incidencias, se debe destacar que para concursos en el extranjero un 47% de las firmas de convenio son realizadas por representantes legales de los/as becarios/as, usualmente este mandatario es un familiar (padres, hermanos/as). Aquellos mandatarios de mayor edad suelen tener que concurrir en más de una ocasión ya que para proceder con la firma de convenio, al momento del trámite, ya sea el/la becario/a o su representante legal deben estar en posesión de toda la documentación requerida. Además, destacar que, para la beca de Doctorado Nacional, aproximadamente un 35% de los/as seleccionados/as son extranjeros (sin permanencia definitiva en el país) que no están siempre familiarizados con los documentos a presentar. En estos dos casos, firma de convenio a través de representante o de extranjeros, se pueden desarrollar incidencias en concurrir en más de una ocasión a las oficinas de CONICYT para concretar el proceso de firma.

1.2 Análisis encuestas de atención de consultas

Se recibieron 1828 encuestas sobre la atención de consultas (a través del formulario de contacto para becarios/as) el proceso de firma de convenio; recibiendo un número estable de encuestas, entre 341 y 297, siendo el mes más alto julio representando el 19% de la muestra total (seguido de mayo con 338) y el mes más bajo septiembre siendo el 14% del total (seguido de octubre con 284). Entre los meses de marzo a agosto se concentra la mayor cantidad de consultas debido a los fallos de adjudicación de los concursos de mayor envergadura, que corresponden a los Doctorados y Magíster, tanto de la modalidad nacional como en el extranjero.

Para reafirmar los tópicos abordados en esta encuesta, se reiteran las preguntas de esta:

- **Pregunta N° 1**: Tiempo de atención de la consulta
- **Pregunta N° 2**: Calidad de la respuesta entregada
- **Pregunta N° 3**: Facilidad de interacción con la plataforma en línea

Los resultados obtenidos entregan un nivel de satisfacción medio; superando el 50% en todas las preguntas, sin embargo, entregado resultados interesantes que se deben ir revisando de forma particular, en donde se recogen resultados que se encuentra por debajo del 50%, y con indicadores que suponen que el nivel de satisfacción es bajo debe ser analizado.

Se analizan los resultados mes a mes desde mayo para cada pregunta octubre. La atención de las consultas resulta ser uno de los temas sensibles y que a comienzo de año representaron un porcentaje importante de reclamos en la plataforma (18%). Finalmente, se revisará la evolución del grado de satisfacción mensual que ha tenido la atención a consultas a través de la plataforma en línea.

Tiempo de espera en la entrega de la respuesta

A continuación, la tabla de evolución de los resultados obtenidos:

Cuadro N° 9: resultados obtenidos en relación a la calidad de la atención de consultas

Mes	Media	Mediana	Moda	% satisfacción
Mayo	4	5	6	53%
Junio	5	5	6	55%
Julio	5	5	7	58%
Agosto	5	6	6	65%
Septiembre	5	6	6	65%
Octubre	5	5	6	63%
Total	5	5	6	60%

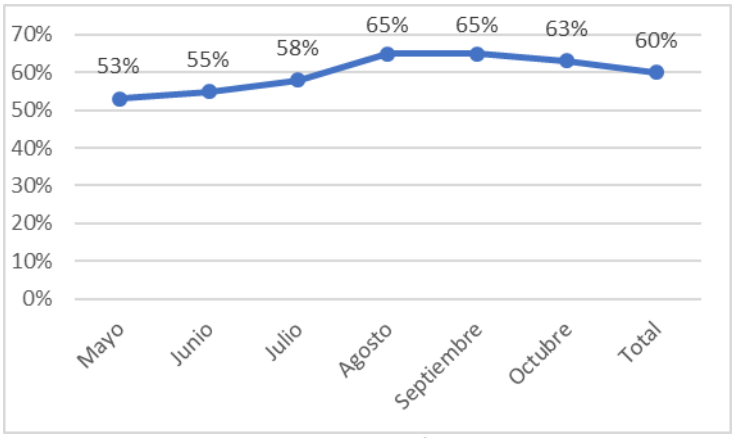
Fuente: elaboración propia

El grado de satisfacción general de este aspecto se encuentra entre el 53 y 63%, con un incremento y mantención por sobre el 60% desde agosto a octubre, aun cuando el grado de satisfacción corresponde al 50% superior en todos los meses, solo a contar de agosto se logra superar el 60% que supone un grado de satisfacción aceptable

En el mes de **mayo** encontramos el único indicador bajo 5, correspondiente a la media en relación a la calidad. En los meses posteriores se mantiene en una constante de 5.

En relación a la mediana y moda se encuentran entre los rangos de 5 y 6; destacando una moda de 7 en el mes de julio, que aun esto, el grado de satisfacción no alcanza a superar el 60%, por lo que implica que aun cuando la calificación que más se repite es 7, existe un número no menor de calificaciones más bajas que reducen el grado de satisfacción global. Considerando los resultados totales en relación al tiempo de espera en la atención de consultas, todos los indicadores entregan grado de satisfacción siendo la media y mediana un 5, y la moda una calificación 6. En términos globales, el grado de satisfacción es de un 57%, cercano al 60% que se podría un considerar un nivel de satisfacción aceptable.

Gráfico N° 3: Satisfacción en relación a la calidad en la atención de consultas



Fuente: elaboración propia

Considerando un tope de 70%, el desarrollo del grado satisfacción se establece en una diferencia de diez puntos porcentuales, siendo el mes de mayo el que evidencia un grado de satisfacción menor, los meses de agosto y septiembre los índices más altos. Considerando la disminución en los tiempos de respuesta, impacta en la calidad de estas, estableciendo parámetros de demanda más altos por parte de los becarios.

Facilidad de interacción con la plataforma en línea (formulario de contacto becario)

Se entiende esta pregunta como la facilidad de uso de la plataforma (ingreso, revisión de estado y respuesta, etc. En consideración a los resultados obtenidos entre los meses de mayo a octubre:

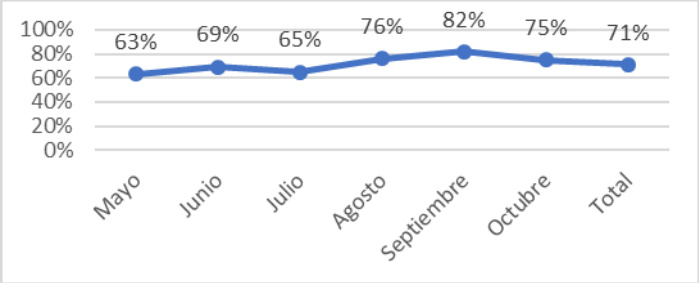
Cuadro N° 10: resultados obtenidos en relación a la facilidad de interacción con la plataforma en línea

Mes	Media	Mediana	Moda	% satisfacción
Mayo	5	5	6	63%
Junio	5	5	6	69%
Julio	5	5	6	65%
Agosto	5	6	6	76%
Septiembre	5	6	6	82%
Octubre	5	6	6	75%
Total	5	6	6	71%

Fuente: elaboración propia

En general, para esta pregunta, los resultados son estables, tanto media, mediana como moda, se mueven entre la calificación de 5 a 6, que se considera existe grado de satisfacción.

Gráfico N° 4: Satisfacción en relación a la facilidad de interacción de la plataforma de atención



Elaboración propia

En relación al grado de satisfacción, existe una tendencia ascendente respecto de la facilidad de interacción con la plataforma de atención de consultas, se aprecia que, a contar del mes de agosto, se supera el 70%, llegando a un 82% en el mes de septiembre. Los resultados generales evidencian que no existen mayores dificultades con el uso de la plataforma, es de esta forma, que mensualmente, se reciben como promedio 5 consultas respecto del uso de la plataforma. La principal aprensión de los/as becarios/as resulta ser la imposibilidad de replicar antes una respuesta, dado que al enviar una consulta; este se cierra, y el/la usuario/a debe ingresar un nuevo requerimiento. Esto se ha facilitado con la plataforma de revisión de “Mis Solicitudes” que permite revisar las respuestas y generar desde esta misma pantalla una nueva consulta.

Grado de satisfacción general respecto de la atención de consultas

Si bien, el grado de satisfacción va en aumento respecto del inicio de las encuestas, los resultados promedio mensual se repiten en calificación 5, solo los

meses de mayo y julio en la variable de tiempo de espera se obtiene una calificación de no conformidad, aunque esta se encuentra en el rango más alto del "no existe satisfacción). La desviación estándar en términos de tiempo de espera de la respuesta se mueve en el rango de 1,84 y 2,02, en los meses de mayo y julio en es donde se observa mayor dispersión, coincidiendo con los meses en que se obtuvo un menor promedio.

Cuadro N° 11: matriz de resultados atención de consultas

MES	INDICADOR	Tiempo	Calidad	Facilidad de interacción
mayo	Promedio	4	4	5
	Desviación	1,99447906	1,93785239	1,8141485
junio	Promedio	5	5	5
	Desviación	1,87834832	1,93424589	1,74209047
julio	Promedio	4	5	5
	Desviación	2,02702119	2,00898448	1,77021823
agosto	Promedio	5	5	5
	Desviación	1,80312264	1,82789629	1,70151929
septiembre	Promedio	5	5	5
	Desviación	1,84815252	1,86361215	1,58925476
octubre	Promedio	5	5	5
	Desviación	1,96516976	1,93693174	1,71251654
total	Promedio	5	5	5
	Desviación	1,97279959	1,93491807	1,74324028

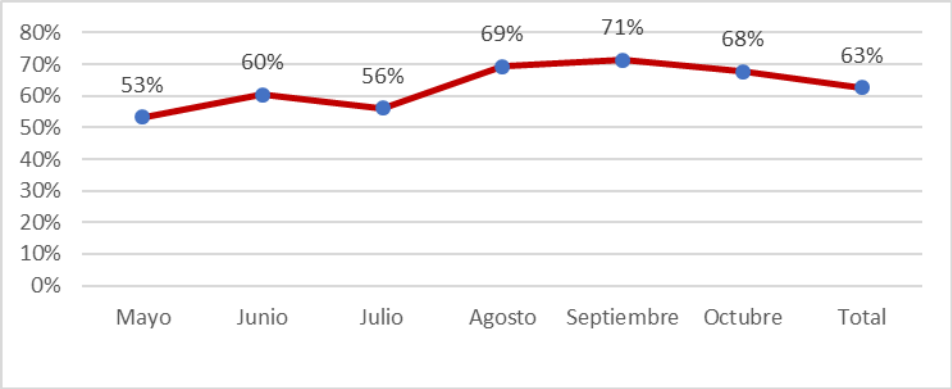
Fuente: elaboración propia

Resulta ser que a diferencia de la anterior encuesta; el promedio que predomina es el de nota 5; esta calificación si bien se encuentra dentro del rango "existe satisfacción", corresponde a la calificación más baja de este estrato; si consideramos la desviación que se observa en la mayoría de los casos, se tiene a 2 dando como resultado que hay una probabilidad que se concentre un porcentaje no menor de calificaciones que manifiesten que no existe satisfacción. destacan que en el mes de mayo, tanto la calidad como el tiempo en que se envía la respuesta son evaluadas con calificación promedio 4, esto si bien no es una calificación en extremo bajo, sí deja en claro que no existe un grado de satisfacción; además, en el mes de julio se repite un promedio bajo 5, pero solo en el factor de tiempo de espera de la respuesta. Los meses de septiembre y octubre, si bien presentan calificaciones promedio similares al resto de los meses, la dispersión es menor y las calificaciones se encuentran dentro de un rango más concentrado.

En términos generales, se ha ido manifestando un incremento en el grado de satisfacción global respecto de la atención de consultas, se puede apreciar que entre los meses de mayo a julio existe una inestabilidad en el grado de satisfacción, que se estabiliza a contar del mes de agosto, manteniéndose por

encima del 60%; llegando a un *peak* de 71% en septiembre, y en los meses de agosto y octubre se mueve entre un 69% y 68%. El global de estos seis meses establece un 63% de satisfacción global. Esto puede considerarse dentro de un nivel aceptable de satisfacción.

Gráfico N° 5: grado de satisfacción general en relación a la atención de consultas



Fuente: elaboración propia

1.3 Análisis encuestas de gestión de solicitudes

El análisis de encuestas de gestión de solicitudes, corresponde al grado de satisfacción que perciben los/as becarios/as en relación a la tramitación de los requerimientos que presentan, como por ejemplo: inclusión de dependientes, tramitación de extensión de beca por concepto de pre y post natal, renovación anual de la beca, suspensión de retorno y retribución; que es una solicitud sensible, dado que los habilita a firmar por una nueva beca en el extranjero, postergando la obligación y la retribución establecida en las bases concursales.

Para esta encuesta se recibieron un total de 2683 respuestas siendo los meses de agosto y septiembre los que concentraron la mayor cantidad de respuestas, con un 28 y 22% respectivamente; esto debido a que durante el mes de agosto se deben tramitar un alto número de suspensiones de retorno y retribución, para aquellos/as becarios/as que se encuentran finalizando su primera beca y deben iniciar el trámite de firma de la segunda beca adjudicada. El mes de septiembre requiere que los becarios de Doctorado Nacional (de las convocatorias 2016 hacia atrás) presenten su inscripción de ramos para el segundo semestre (lo que implica un mínimo de 2500 solicitudes concentradas durante los últimos días de agosto y primera quincena del mes de septiembre).

Al igual que la encuesta de atención de solicitudes, es destacable en esta encuesta abordar pregunta por pregunta, las cuales se numeran a continuación:

- **Pregunta N° 1**: Tiempo de gestión de la solicitud
- **Pregunta N° 2**: Calidad de la atención entregada
- **Pregunta N° 3**: Interacción con la plataforma

La gestión de solicitudes impacta directamente en las asignaciones que recibe el/la becario/a, ya sea respecto al pago de primeros beneficios, inclusión de nuevos beneficios, la extensión de estos, o bien el cese anticipado, a fin que no

genere pagos en exceso posteriormente que el/la becario/a deba restituir, y que, en caso de adjudicarse una nueva beca, le impedirá firma el convenio de este nuevo beneficio.
Al igual que en la encuesta anterior, se analizan los resultados mes a mes desde mayo para cada pregunta hasta el mes de octubre. La gestión de solicitudes resulta ser otro de los temas sensibles, ya que como se indica previamente, estas gestiones en la mayoría de los casos impactan en percibir los beneficios o bien en poder proceder con la firma del concurso de beca. Durante la segunda mitad del año, se recibieron un total mensual aproximado de 25 reclamos de impacto alto a través de la plataforma de atención; manifestando su disconformidad con el tiempo de espera en la resolución de su solicitud versus los plazos que debe cumplir para viajar al extranjero u otros factores que afectan tanto monetaria como emocionalmente al/a la becario/a. durante el mes de octubre, a dos meses y medio de la publicación de resultados de Becas de Chile, una gran cantidad de solicitudes correspondientes a suspensiones de retorno y retribución, y cierres de beca, que los habilita para firmar convenio de beca por nuevas adjudicaciones, desencadenó en reclamos por redes sociales (ver Anexo N° 13); la asignación de beneficios y la espera en el extranjero resultan ser problemas reales para los/as becarios/as y en manifestaciones de becarios organizados se contribuye a la decaída de la imagen del servicio y una disminución importante en la confianza de los/as becarios/as.

Tiempo de gestión de la solicitud

El tiempo de gestión, se entiende como el plazo desde que el/la becario/a ingresa su solicitud y esta se resuelve; habilitando el beneficio solicitado o formalizando la resolución de este. En promedio, una solicitud que implique acto administrativo (emisión de resolución exenta) toma como un plazo estimado de 45 a 60 días hábiles. El proceso se inicia cuando el/la becario/a ingresa a través de la plataforma su solicitud, adjuntando la documentación pertinente, una vez recibido, los ejecutivos de atención revisan de forma preliminar la solicitud, en caso de corresponder, se deriva al analista a cargo de la solicitud, este cuenta con un plazo de siete días hábiles para revisar en fondo la solicitud, realizar un informe técnico y despachar el expediente para su tramitación, el cual previamente debe ser aprobado y visado por la coordinación y subdirección. Las siguientes etapas consisten en la elaboración de la resolución por parte del departamento Jurídico (DJUR) y la derivación al departamento de Finanzas (DAF) para el análisis contable, aprobado (o devuelto para corrección), se devuelve al DJUR para la confección de la resolución y posterior firma que aprueba el acto administrativo. La situación de problema radica en que la tramitación de las solicitudes puede tardar más del tiempo estimado, esto, debido a que cuando un gran volumen de solicitudes es recibido en un periodo acotado, la capacidad de gestión del equipo no da a vasto a la demanda (proceso de renovación de beca en Chile, masivos a comienzo de año, suspensiones de retorno y retribución, aprobación de firmas de convenio y pago de primeros beneficios).

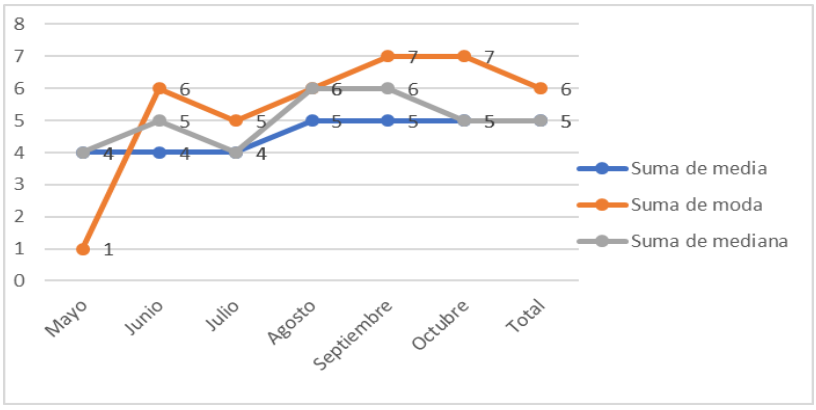
Cuadro N° 12: resultados obtenidos en relación al tiempo de gestión de la solicitud

Mes	Media	Mediana	Moda	% satisfacción
Mayo	4	4	1	39%
Junio	4	5	6	51%
Julio	4	4	5	48%
Agosto	5	6	6	67%
Septiembre	5	6	7	69%
Octubre	5	5	7	58%
Total	5	5	6	58%

Fuente: elaboración propia

Se observa que, en relación a la media, en los tres primeros meses de la encuesta se mantiene en un 4 para subir y mantenerse en 5 desde agosto a octubre. Comportamiento similar ocurre con la mediana, la cual se incrementa y mantiene sobre o igual a 5 a contar del mes de agosto. En relación a la destaca que la moda en el mes de mayo sea de calificación 1, dejando en claro una evidente insatisfacción por parte de los/as becarios/as respecto al plazo de tramitación de sus solicitudes. Tras este primer mes de medición, la moda se mantiene en el rango de 5 y 7.

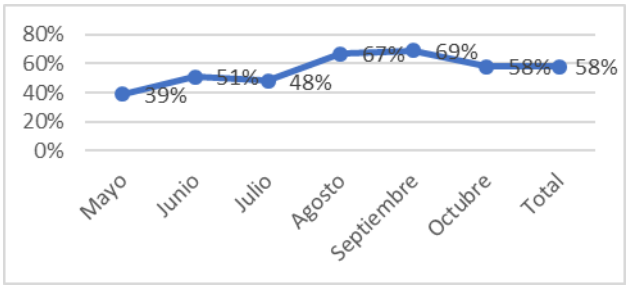
Gráfico N° 6: evolución de indicadores de media, mediana y moda respecto del tiempo de gestión de solicitudes



Fuente: elaboración propia

En términos de grado de satisfacción, aun cuando el desarrollo de los indicadores mejora desde mayo a octubre, el grado de satisfacción no supera el 60%, presentando un global de 58%. Lo que supone que aun cuando la moda en algunos meses es alta (entre 6 y 7), existe un alto grado de no satisfacción en muchas de las encuestas recibidas.

Gráfico N° 7: grado de satisfacción respecto del tiempo de gestión de solicitudes



Fuente: elaboración propia

Calidad de gestión de la solicitud

Cuadro N° 13: resultados obtenidos en relación a la calidad de la gestión de las solicitudes

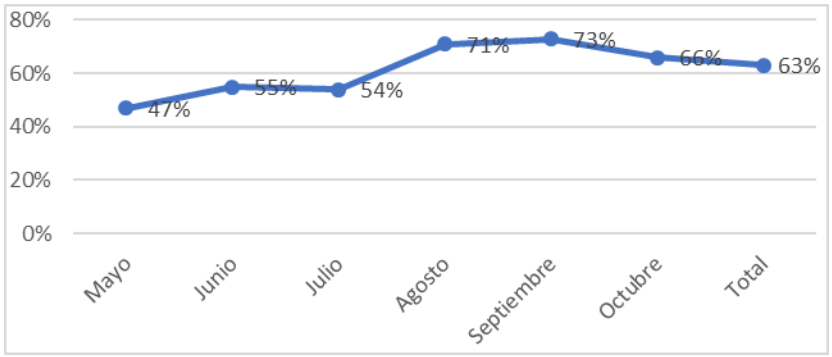
Mes	Media	Mediana	Moda	% satisfacción
Mayo	4	4	5	47%
Junio	5	5	7	55%
Julio	4	5	6	54%
Agosto	5	6	7	71%
Septiembre	5	6	7	73%
Octubre	5	6	7	66%
Total	5	5	7	63%

Fuente: elaboración propia

En relación a esta pregunta, se da una situación similar a la anterior, presentando un nivel de satisfacción menos entre los meses de mayo a julio, y ascendiendo de forma considerable a contar del mes de agosto, alcanzando una diferencia de más de 20% en septiembre respecto del grado de satisfacción recogido en mayo. Aun así, el global, resulta superar por poco el 60% de satisfacción.

En términos de indicadores, el comportamiento es similar, estabilizándose entre los meses de agosto y octubre, con calificaciones que se consideran dentro del rango de la satisfacción. Durante los meses de septiembre, octubre y noviembre se implementaron medidas de contingencia para poder agilizar la tramitación de solicitudes, principalmente en la gestión de la que son responsables departamentos de apoyo de la institución (finanzas y jurídica).

Gráfico N° 8: grado de satisfacción respecto de la calidad de gestión de solicitudes



Fuente: elaboración propia

Facilidad de interacción con la plataforma en línea para gestión de solicitudes

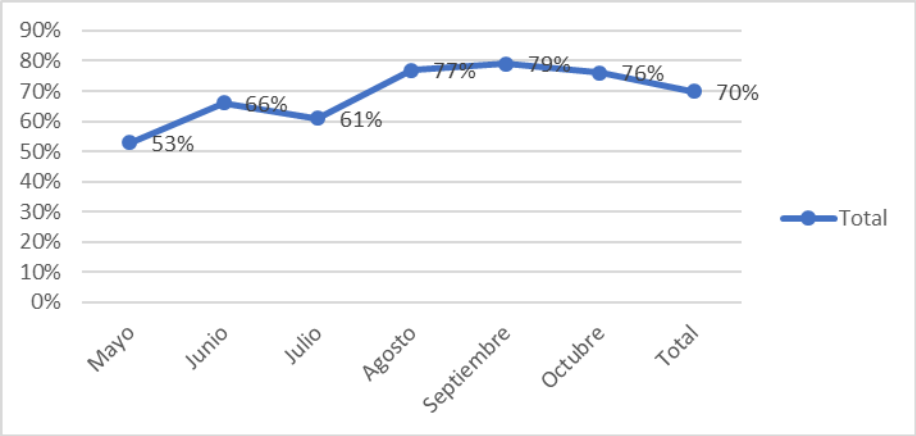
Similar al comportamiento evidenciado en la pregunta N° 3 de la atención de consultas, la interacción con la plataforma no resulta una problemática, toda vez que este sistema se ha utilizado desde el año 2014, muchos de los ahora becarios/as han sido postulantes en más de una ocasión por lo que conocen el sistema de atención y gestión, como es posible apreciar en el cuadro, salvo el mes de mayo, el resto de los meses presentan grados de satisfacción sobre el 60%, el grado de satisfacción menor en el mes de mayo se encuentra ligado a la mala impresión de los dos aspectos anteriores y que se realizaron en el listado de solicitudes. A contar del mes de agosto, además, supera el 70% siendo ya un indicador de satisfacción posible de ser considerado como dentro del rango de bueno.

Cuadro N° 14: resultados obtenidos en relación a la facilidad de interacción con la plataforma en línea para ingreso de solicitudes

Mes	Media	Mediana	Moda	% satisfacción
Mayo	4	5	6	53%
Junio	5	5	6	66%
Julio	5	5	5	61%
Agosto	5	6	7	77%
Septiembre	5	6	6	79%
Octubre	5	6	7	76%
Total	5	6	6	70%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 9: grado de satisfacción respecto de la facilidad de interacción en la plataforma en línea para gestión de solicitudes



Fuente: elaboración propia

Grado de satisfacción general respecto de la gestión de solicitudes

Si bien, el grado de satisfacción va en aumento respecto del inicio de las encuestas, los resultados de promedio mensual se estabilizan a contar del mes de agosto. Los meses de mayo a julio presentan promedios de calificación que denotan no satisfacción, además la dispersión da cuenta que las calificaciones se mantienen dentro del rango cercano a la media, ninguno de los meses supera la calificación de 5. La desviación se mueve entre 1,71 y 2,17. La concentración de calificaciones dan cuenta que el grado de satisfacción es bajo, pero estable.

Cuadro N° 15: matriz de resultados gestión de solicitudes

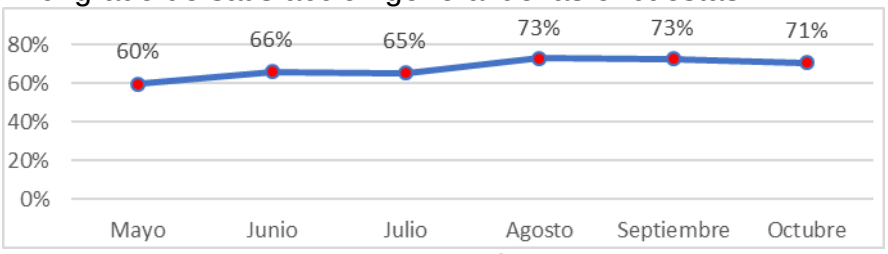
MES	INDICADOR	Tiempo	Calidad	Facilidad de interacción
mayo	Promedio	4	4	4
	Desviación	2,03470503	2,09207029	1,9711883
junio	Promedio	4	5	5
	Desviación	2,05864868	2,04209624	1,7183225
julio	Promedio	4	4	5
	Desviación	1,97044561	2,05075394	1,87932399
agosto	Promedio	5	5	5
	Desviación	1,92228512	1,78421617	1,55089623
septiembre	Promedio	5	5	5
	Desviación	1,77550597	1,78943396	1,52234842
octubre	Promedio	5	5	5
	Desviación	2,17673417	1,96868287	1,73067091
total	Promedio	5	5	5
	Desviación	2,0138992	1,97050074	1,73906992

Fuente: elaboración propia

1.4 Análisis general sobre el grado de satisfacción

Finalmente, para concluir el análisis de las encuestas, se presenta un gráfico de evolución general mensual del grado de satisfacción.

Gráfico N° 10: grado de satisfacción general de las encuestas



Fuente: elaboración propia

Se puede evidenciar que, durante los primeros tres meses, si bien, existe un grado de satisfacción general igual o superior a 60%, a contar del mes de agosto se incrementa a nivel general en casi 10 puntos porcentuales en relación al mes de julio, el cual se mantiene estable sobre el 70% en los dos meses siguientes.

Resulta entonces un punto importante la gestión y atención a contar del mes de agosto donde se evidencia en todas las mediciones un aumento de la satisfacción, aun cuando esta se encuentre un nivel relativo de lo que se puede considerar un alto grado de satisfacción. Esto coincide en gran medida a que las fechas de fallo de los concursos grandes (Doctorado y Magíster, versiones, nacional y en el extranjero) ya han sido adjudicados y ha concurrido la mayoría de los/as becarios/as.

Habiendo disminuido los procesos de gestión de convenios, otros productos, principalmente cierres de beca y suspensiones de retorno y retribución pueden ser abordados de manera especial, pudiendo gestionar y monitorear para resolución expedita.

En conjunto los tres procesos generales de atención a becarios/as presentan avances en los seis meses de implementación del sistema de encuesta; se ha determinado que un alto grado de satisfacción se considerará a contar del 80% de satisfacción; estos índices solo se han manifestado en el proceso de firma de convenio, sin embargo, las evoluciones paulatinas de los otros dos procesos hacen posible proyectar que en un corto plazo se podría estar cerca del 80% de satisfacción.

2. Análisis de percepciones de atención y gestiones hacia los becarios/as durante el año 2017

Durante el mes de noviembre de 2017, se realizó un focus group en el PFCHA, en relación a las percepciones de los/as colaboradores/as del programa, respecto a la gestión de becarios/as, considerando las variables que previamente se han abordado en el análisis de encuestas:

3. **Tiempo**: lapso en que se contestan las consultas, lapso que tarda la tramitación de una solicitud.
4. **Calidad**: pertinencia y consistencia del producto final entregado a los/las becarios/as.
5. **Facilidad**: eficiencia de los procesos**.**

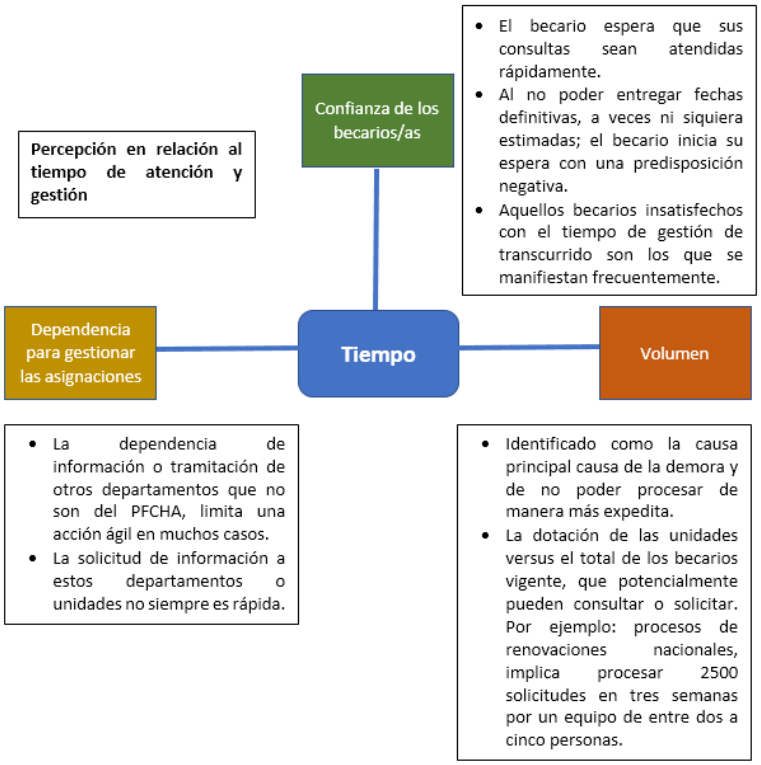
Ficha técnica:

Universo	Once ejecutivos/as y analistas del PFCHA, miembros de la subdirección de Gestión Becarios, encargados de atender y procesar consultas y solicitudes. • Siete ejecutivos/as (1 hombre, 6 mujeres), con menos de un año de experiencia (2), 1 a 3 años de experiencia (2) y más de 7 años de experiencia (3). • Cuatro analistas (2 hombres, dos mujeres), con un año de experiencia (1) y más de 5 años de experiencia (3).
Dinámicas	Dos sesiones realizadas en el mes de noviembre (una hora y media cada una). Una sesión con ejecutivos, y otra sesión con los analistas.

2.1 Percepción sobre el tiempo de atención y gestión

Se ha evidenciado previamente que el tiempo en que el/la becario/a debe esperar para obtener la respuesta a su consulta o la resolución de su solicitud resulta ser un factor muy importante para este. Resulta uno de los factores clave, la rapidez en la atención o gestión es reconocido y se ha demostrado con el aumento de la satisfacción gradualmente en los meses analizados. Al respecto, la preocupación de los colaboradores/as es un tema que los ocupa, pues según lo señalado, hay plena conciencia que la rapidez en las tareas ayuda a una serie de aspectos que son considerados positivamente por el/la becario/a, pero también reconocen aspectos que impiden una gestión ideal.

ESQUEMA N° 3: percepción sobre el tiempo de atención y gestión



Fuente: elaboración propia

Hallazgos

- Se reconoce que la confianza del becario es algo fundamental, que se debe afianzar desde el momento en que firma el convenio.
- Los volúmenes de requerimientos que atender, sean estos firmas, consultas o solicitudes resultan ser muy altos en determinadas épocas del año; la

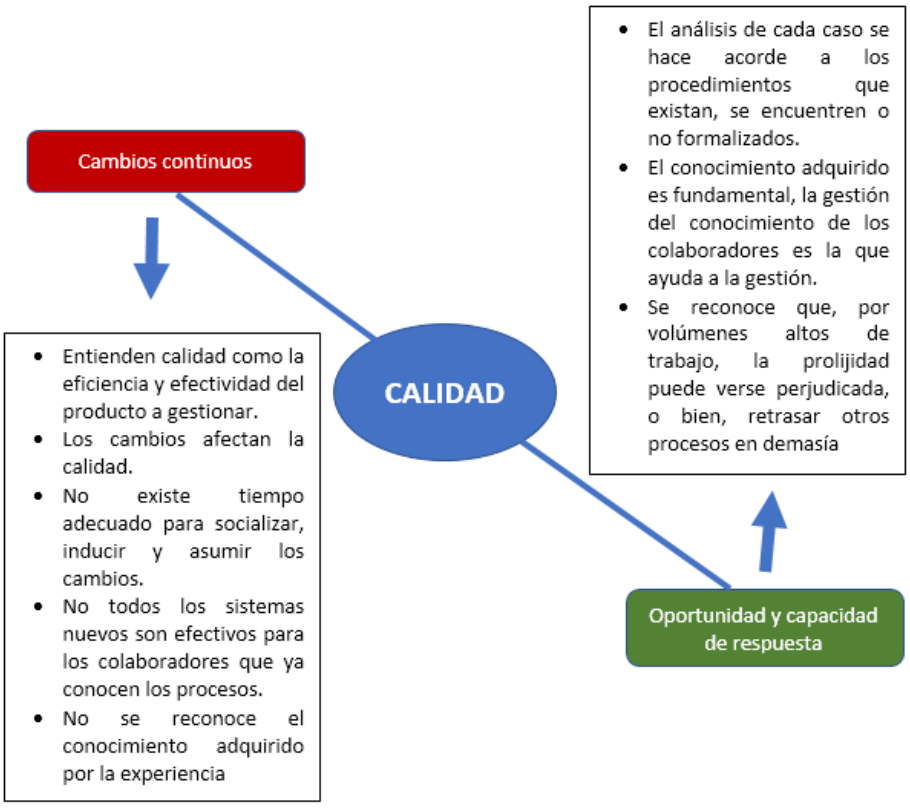
dotación de personal es limitada, en muchos casos justa. No es posible ni saludable tener en un estrés permanente a los equipos; la autorización flexible de feriados legales o el uso de horas compensatorias pueden promover una satisfacción interna, que podría evitar licencias por "cansancio" o la migración de recursos humanos capacitados.

- Otros departamentos manejan y gestionan información y tramitación que impacta en la entrega de respuesta o de beneficios.
- No se cuenta con la certeza de entregar plazos de resolución a los becarios, solo durante este año, se está intentando estandarizar la gestión de las solicitudes, pero como el alcance solo puede ser abordado dentro del programa, una vez que se despacha a los departamentos de apoyo, el PFCHA pierde el control e injerencia en la tramitación efectiva.
- No poder entregar plazos, genera molestia siempre (en mayor o menor medida). Aun cuando los/as becarios/as en la mayoría de los casos agradecen la gestión que el/la ejecutivo/a pueda realizar para la agilización de su caso.
- La mayoría de los reclamos que se han presentado de agosto a la fecha son en relación al tiempo que el/la becario/a lleva esperando por la resolución a su solicitud, ya que impacta en la mayoría de los casos en su situación económica y emocional.

2.2 Percepción respecto de la calidad de la atención y gestión

En términos generales, la calidad que se ha desprendido del análisis de encuesta, revela una satisfacción media, estando dentro de los rangos que se ha determinado como EXISTE SATISFACCIÓN, aun así, y considerando la evolución de los procesos encuestados, la calidad es un aspecto que va ligado completamente al tiempo.

ESQUEMA N° 4: percepción sobre el tiempo de atención y gestión



Fuente: elaboración propia

Hallazgos

- Los cambios constantes de autoridades, estructura y funciones afectan la calidad del trabajo que se hace.

- Los cambios introducidos son compartidos vertiginosamente, no existiendo una instancia paulatina de implementación. El reforzamiento es débil.
- Se requieren políticas de capacitan internas, entre los miembros del equipo.
- La experiencia de los colaboradores que han atravesado más ciclos debe ser tomado más en cuenta, sobre todo al momento de introducir cambios, ya que estos colaboradores podrían validar cambios que al momento de ser implementados pueden no ser los apropiados.
- En el aspecto técnico-informático, los sistemas nuevos que se implementan no están nunca en toda su capacidad y es el colaborador el que debe estar constantemente mostrando la precariedad de estos.
- Se requiere manuales de procedimientos para cada proceso, que sean construidos desde la base del programa.
- A menudo, la experiencia no es considerada, y el compromiso no es reconocido.
- Los volúmenes altos que se mencionaron en el factor anterior, no solo afectan el tiempo de acción, sino la calidad en muchos casos. Este aspecto

no es reconocido a nivel directivo. Se malinterpreta con negligencia de los/las funcionarios/as.

2.3 Percepción respecto de la facilidad de la atención y gestión

Esta variable se ha orientado completamente a la disponibilidad de tecnologías disponibles para procesar, cómo se almacena la información, facilidad para acceder a los sistemas e interactuar con estos y con otros usuarios; así como la estabilidad de su funcionamiento.

ESQUEMA N°5: percepción sobre el tiempo de atención y gestión

Fuente: elaboración propia

Son cuatro alcances los que se hacen sobre este factor:

- Que no existe estabilidad en los sistemas nuevos que se implementan.
- Que estas plataformas de gestión interna fallan debido a que se lanzan sin probarlas.
- Existen demasiados formularios y planillas a los que ingresar, hace que la búsqueda sea engorrosa y se tienda al error.
- Pero se destaca que en lo que respecta a plataformas para becarios, son sencillas y efectivas. Tanto para el becario como para el colaborador.

VIII. Conclusiones

Las conclusiones del trabajo se inician con una pregunta, **¿cómo se puede realizar un análisis efectivo de un sistema de atención a becarios/as?**, se ha contextualizado, que estamos hablando de un servicio público, con un marco de acción delimitado, e incluso rígido, cada aspecto de la beca se encuentra normado, cada proceso general interno de gestión, se encuentra normado, a priori, eso llama nuevamente tres factores: tiempo, calidad, facilidad. Este trabajo ha tenido por objeto poder aportar a la reflexión de cómo poder servir de mejor manera a los/as becarios/as dando cumplimiento a la normativa interna y a las condiciones que el aparataje público exige.

De este primer párrafo podemos desprender que ya en la problemática planteada al inicio de la investigación el factor burocrático desemboca en un bajo nivel de viabilidad, que no solo se evidencia en los usuarios, sino que también de manera interna.

La evolución de las becas y la satisfacción

El objetivo general se ha planteado como determinar el grado de satisfacción de los/as becarios/as del PFCHA de CONICYT en el año 2017, este grado de satisfacción no es algo que pueda contemplar con un inicio en enero de 2017 y un término en diciembre de 2017; esta satisfacción, si bien está acotada a un año en particular, es una síntesis de años de experiencia; por lo que es necesario considerar que hasta el año 2008 existía una desorganización en las becas de postgrado que se administraban en el país, distintos financiamientos, distintos requisitos, diferentes entes administradores, y un punto que parece ser común, un proceso de seguimiento que no resulta ser uniforme y óptimo, de ahí proviene la **no satisfacción** de los/as becarios/as (en general), no respecto de la instancia e instrumento que administra el Estado, sino respecto de la precariedad con la que este tipo de políticas han sido ideadas. Con el sistema de becas de postgrado integral, se genera una reflexión que desea mejorar y enmendar, aun así, las becas vigentes del “sistema antiguo” (como las BPR) siguen existiendo y se deben seguir administrando, el seguimiento y control de éstas recae en una institución única – CONICYT – la que se fue fortaleciendo de manera paulatina y quizás lenta; la administración de becarios que iniciaron su beneficio con una institución, los traspasan a otra, con nuevas contrapartes, sin mayor aviso, todo eso, genera incertidumbre, genera duda, comienzan las consultas, los colaboradores a cargo debe aprender de manera rápida, sobre la marcha, puesto que no es posible parar una beca para aprender y luego continuar. Una de las características de esto, es que no para, no hay periodo en el año para detener los procesos, en cualquier momento, uno o más becarios pueden consultar, pueden reclamar, pueden solicitar; a diferencia de los periodos de postulación y selección, en donde el proceso tiene un inicio y un término absolutamente definido; existen periodos de

balance, de reflexión, de propuestas de mejora, etc., en la administración de los becarios, no es algo que sea posible.

El desafío interno

Aun considerando la modernización de los programas, la institución en la que recae la administración, con el paso del tiempo queda en manifiesto que no contó con la capacidad (sea humana, tecnológica, de conocimiento, etc.) para administrar "de un día para otro" esta gran política pública (que con el tiempo sumó su propio set de becas en Chile). La administración directa, a cargo del – en ese entonces un pequeño – Programa Formación de Capital Humano Avanzado, se fortaleció de recurso humano, de tecnologías, adquirió el conocimiento con el tiempo, la constante reorganización de actividades y tareas, que se manifiesta en los resultados del *focus group* realizado a los/as colaboradores se entiende como ir buscando la mejor manera de atender las labores correspondientes, y para atender y brindar un mejor servicio a los/as becarios/as.

Tecnologías de la información y comunicación

Si bien, los sistemas de atención a becarios/as, no solo se entienden como el "sistema informático" o la plataforma en línea, se debe hacer notar que el PFCHA ha concentrado sus esfuerzos en disponer de plataformas electrónicas, tanto de uso interno como para los/as usuarios/as del programa; de esta forma, la interacción del becario/a con la institución, a excepción de la firma de convenio[20], puede ser totalmente virtual; como se ha señalado en el marco teórico en donde se enumeran las plataformas y mejoras que se han dispuesto, ha promovido que más becarios/as ingresen al sitio, revisen los contenidos, aquellos mensajes de dificultad en el uso de las plataformas es bajo, los índices de satisfacción sobre la facilidad e interacción con las plataformas es en general bien valorado; estas herramientas han facilitado la interacción, han promovido la iteración entre la institución y el/la becario/a. cuál es la ganancia más evidente de esto, es que se puede contar con una retroalimentación del usuario/a, la misma plataforma permite que manifieste su malestar o satisfacción; en paralelo, el uso de las redes sociales (RRSS) son una plataforma para la difusión pública, entendamos que los niveles de reclamos que se señalaron en la sección anterior representan un número menor, y van en disminución, es usualmente el/la becario/a molesto el/la que se manifiesta; las RRSS aparecen como un nuevo agente de presión, que se debe atender para salvaguardar la imagen pública, y como llamado de atención para revisar el/los caso/s y tomar medidas sobre la situación acaecida.

Mirada gerencial

[20] Se aclara que la firma de convenio puede realizarse de forma remota, pero es una modalidad que no se utiliza de manera masiva.

En lo que respecta estrictamente a los servicios que se prestan, desde el año 2015, se ha hecho un trabajo de identificar los requerimientos que un/a becario/a realiza. De esta manera se han ordenado estos productos, se ha podido separar la competencia según funciones, y con esto, ordenar el procedimiento para cada producto, como ha señalado anteriormente, los productos (detallados en los Anexos N° 8, 9 y 10) se encuentran debidamente ordenados y designados. Cada unidad conoce su competencia y tiene una claridad en qué aspectos debe cosechar su *expertise*.

El establecimiento de protocolos de atención claros desde el año 2016, permite la medición de la gestión del programa; en este aspecto, existen reparos por parte de los colaboradores/as participantes en el *focus group*, en donde se puede evidenciar que más que una resistencia al cambio, existe un temor al cambio, asociado directamente a su continuidad laboral; sin embargo, respecto de los resultados que se han obtenido, las metas se cumplen, por lo que uno de los desafíos que se enfrenta la institución e impactan en un servicio, es en socializar, motivar y mantener la tranquilidad en los equipos.

Este ordenamiento de los procesos, los productos, responde a las preguntas básicas de la atención a clientes: qué desean, qué vía les acomoda, qué piensan. Actualmente hay una visión y conciencia clara de para qué existe el programa y cuál es su función, y esto tiene que brindar un servicio de calidad a los/as becarios/as, administrar de manera correcta las becas, entregar los beneficios que correspondan de forma pertinente. CONICYT y el PFCHA entran en la corriente aún incipiente del servicio público chileno, que toma noción de que servir a la ciudadanía es la razón de existir, que, si bien la norma nos enmarca el rango de acción, esto no puede ser una limitante para servir de manera efectiva.

Los resultados obtenidos

Hemos señalados que los sistemas de atención no solo se refieren a la plataforma informática, sino a la organización de las entradas, los procesos internos que transforman y entregan el producto (requerimiento, respuesta, solicitud, etc.) que el/la becario/a ha presentado.

A los/las becarios/as les interesa básicamente dos aspectos cuando solicita en CONICYT: el tiempo que tarda y la calidad del producto. Ambos van de la mano y uno acta al otro.

De los tres principales servicios (firma de convenio, consultas y solicitudes), becarios/as y colaboradores/as coinciden en que los tiempos de respuesta no son los óptimos; internamente se reconoce que los plazos resultan inciertos, aun cuando hoy en día existe una mayor capacidad de control de las etapas, pero los plazos que cada etapa toma es algo que no es posible de entregar al cliente. Transparentar esto, daría solución a un tema crucial.

¿Por qué esto resulta difícil?, la gestión y la concreción del producto no depende exclusivamente del PFCHA, aunque a ojos del/de la becario/a es CONICYT quien debe responderle, internamente, el PFCHA tiene una competencia limitada, como se ha señalado, hay procesos que deben ser revisados y validados por departamentos de apoyo; así como la dotación del PFCHA es justa, la realidad de CONICYT también coincide con esto, poder ofrecer o comprometer plazos fijos para la espera de una resolución es todavía una tarea para trabajar.

Pero, así y todo, aunque no se pueda comprometer un plazo, el/la becario/a cuenta con expectativas, fundadas en los servicios generales que puede ofrecer el Estado, por lo tanto, un rango "comprensible" podría ser supervisado y controlado para que dentro de ciertos parámetros no se sobrepasen estos tiempos. El problema que se ha detectado es cuando existen procesos masivos; esto termina produciendo que los equipos de gestión prioricen una tarea por sobre otra, que generalmente es determinada cuando ya existe una sobrecarga en el proceso, se atiende de urgencia y se descuidan otros productos "menos urgentes". Acá es donde se evidencia uno de los problemas indicados al inicio del trabajo, dentro de la justificación, que es la carencia de planificación estratégica, y una visión prospectiva de la operación del programa.

La calidad, que impacta mayoritariamente en la atención de consultas, se ve influida por los tiempos y el volumen, a una mayor cantidad de consultas, contando con un plazo acotado, el/la ejecutivo/a opta por entregar información lo más precisa posible, lo que provoca, nueva pregunta por parte del/de la solicitante, un reclamo y el malestar del mal servicio. Plazos acotados y predecibles de gestión, provocarían menos ansiedad y consultas sobre los estados de tramitación, esto disminuye la cantidad de requerimientos, lo que permite dedicar mayor tiempo a la atención de las consultas.

Por otra parte, dentro de los aspectos positivos del sistema de atención, es la disponibilidad cada vez mayor de plataformas: se debe aclarar que no es una única plataforma que revisar, pero sí permite ingreso a esta con una única ID, cada sistema funciona como una aplicación para atender una necesidad particular. Uno de los grandes avances que se han implementado, es la integración del centro de ayuda de Becarios con el formulario de contacto, con una asistencia interactiva e inteligente por parte del sistema, con la opción de calificar la respuesta y los artículos disponibles, abriendo la posibilidad de retroalimentación ágil y con esto, mejorar y estar pendiente de los contenidos.

Consideraciones internas

Las opiniones tomadas de los/as colaboradores/as dejan en evidencia cierta resistencia a los cambios, pero esto se debe a que, en ocasiones anteriores, los

cambios propuestos e implementados (sean de procesos o plataformas), no han sido tomados considerando todos los aspectos y la realidad del PFCHA; por lo que existe el sentimiento de que aquellos/as que poseen mayor experiencia en los procesos, no son tomados en cuenta o considerados como un elemento destacado dentro de la organización.

La comunicación es más bien informativa, y existe el ánimo de que se transforme en algo más participativo.
Pero también es cierto, que las experiencias fallidas de cambios en el PFCHA, sirven de pretexto para resistir cambios actuales, entonces, no existe confianza en que el proceso previo de gestión del nuevo procedimiento o de la plataforma fue realizado adecuadamente y por los agentes pertinentes.

Recomendaciones finales

Propender a brindar un servicio predecible, como eje estratégico, permitirá avocar los esfuerzos en la estandarización de calidad del servicio. Mantener aquellos aspectos positivos que son reconocidos por usuarios/as y colaboradores/as, tales como la posibilidad de contar con distintas aplicaciones a disposición de los/as becarios/as para mantenerse informados sobre requisitos, solicitudes, consultas, cierre de sus becas, etc. Estas mismas herramientas son revisadas por los colaboradores/as, sirven como base de conocimiento para atender consultas, revisar solicitudes, y enseñar al usuario a familiarizarse con las herramientas y “perderles el miedo”.

Internamente, identificar periodos críticos de cada ciclo anual, preparar una planificación estratégica, diseñar planes de contingencia, organizar y sensibilizar a los equipos. Con el tiempo, poder proponer una visión prospectiva de la gestión, con el fin de poder paulatinamente, generar el cambio en la gestión y alcanzar o acercarse a un escenario óptimo.

Compartir los conocimientos y reconocer la experiencia; no acaparar (involuntariamente) el conocimiento, sobre todo cuando este resulta crítico en algún proceso de impacto.

Aumentar la dotación del PFCHA puede ser provechoso considerando lo siguiente:

- Volumen de becas a administrar
- Volumen de solicitudes en periodos de contingencia
- Vida saludable de los colaboradores
- Clima laboral agradable

Gestionar en un constante estado de crisis o estrés, solo conlleva, el aumento de la insatisfacción laboral (puede llevar a ausencias del/de la colaborador/a), y que, en definitiva, con un equipo disminuido, débil, el servicio que se brinda estará mermado, finalmente, esto impacta en los productos que reciben los/as

becarios/as.

Bibliografía

- Márquez M., Heyl V. (2010), *El Sistema Bicentenario BECAS CHILE: Una Evaluación de la Política Pública de Formación de Capital Humano Avanzado 2006-2010* (2010). Recuperado de: https://www.sociedadpoliticaspublicas.cl/archivos/BLOQUE1/Educacion_superior_y_Eduacion_Continua/El_Sistema_Bicentenario_Becas_Chile.pdf

- DIPRES (2007), *Minuta Ejecutiva: Evaluación en profundidad Programas de Becas de Postgrado*. Recuperado de: http://www.dipres.gob.cl/574/articles-139578_r_ejecutivo_institucional.pdf

- CONICYT, Programa Formación de Capital Humano Avanzado (2014), *25 Años Becas de Doctorado CONICYT*. Recuperado de: http://www.conicyt.cl/wp-content/uploads/2012/07/25-Anios-Becas-de-Doctorado-CONICYT.pdf

- Serna H., (2004) *Gestión Estratégica*. 3R Editores, décima edición.

- Devoto R., Apunte Docente – La Calidad de Servicio Percibida en el Sector Público. Recuperado de: http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Apuntes-Docentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf

- Universidad de Chile. Qué es MECESUP. Recuperado de: http://www.uchile.cl/portal/presentacion/vicerrectoria-de-asuntos-economicos-y-gestion-institucional/proyectos-mecesup/presentacion/114352/que-es-mecesup

- Programa Formación de Capital Humano Avanzado de CONICYT (2017). Recuperado de: http://www.conicyt.cl/becasconicyt/

- Sitio web Agencia de Cooperación Internacional (2007). *Becas para chilenos*. Recuperado de: https://www.agci.cl/index.php/becas/becas-para-chilenos

- Calderón N., (2002), *Teoría y elementos del servicio al cliente*. Recuperado de: https://www.gestiopolis.com/teoria-y-elementos-del-servicio-al-cliente/

- Pontificia Universidad Católica de Chile, (2017), *El viaje de la ira.* Facultad de Comunicaciones.

- Ministerio de Hacienda (2015), Satisfacción Usuaria y Atención Ciudadana. Recuperado de: http://modernizacion.hacienda.cl/estudios/satisfaccion-usuaria-y-atencion-ciudadana/medicion-de-la-satisfaccion-usuaria

- Aguilera M., (2015), Informe de avance de la consultoría para la mejora de la gestión Transparencia en los servicios al Ciudadano. Recuperado de: https://www.dropbox.com/s/udrhe1tbpe1pp6k/2015_Benchmarking%20y%20Diagnostico%20Medicion%20Satisfaccion.pdf?dl=0

- Fernández L., (2006), Cómo analizar datos cualitativos. Recuperado de http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha7-cast.pdf

- Diario La Tribuna (2017), Joven angolino clama por ayuda desde Escocia. Recuperado de www.latribuna.cl/noticia.php?id=MTk1NDc=

- Búsqueda en Twitter ©, Reclamos CONICYT. Recuperado: https://twitter.com/search?q=conicyt&src=typd&lang=es https://twitter.com/search?src=typd&q=reclamo%20conicyt&lang=es

Anexos

Anexo N° 1: Grados Académicos

Grado Académico	Descripción
Bachillerato (Bachelor)	Estudios universitarios introductorios, 4 semestres lectivos de duración
Licenciatura	Grado de conocimientos esenciales de un área de estudios, 8 semestres lectivos de duración. Asociado a la obtención de un título profesional (10 semestres lectivos en total)
Magíster (Maestría / Master)	Grado académico (postgrado) de profundización para continuar con una investigación doctoral o para especialización de la profesión. Entre 1 (Europa) a 2 años (América y Asia)
Doctorado	Grado académico (postgrado) de investigación aplicada para propósitos académicos, 4 a 5 años (EEUU)
Especialización Avanzada	Investigación Postdoctoral para aquellos que poseen el grado académico de Doctor. Subespecialidades Médicas (posterior a la especialidad médica)

Fuente: elaboración propia

Anexo N° 2: Hallazgos en los sistemas de financiamiento de postgrado en Chile hasta el año 2006

VARIABLES	DIAGNÓSTICO
Criterios generales	• Diferentes orígenes y objetivos • Débil coordinación entre los programas • Diferencias entre calidad de los destinos o programas
Difusión de los instrumentos[21]	• Difusión independiente y dispar • Criterios de postulaciones sin estándar • Criterios de evaluaciones no estandarizados
Seguimiento e inserción de becarios/as	• Inexistencia de un sistema de información para evaluar los programas • Estrategias de seguimiento dispares • Retribución heterogénea
Beneficios	• Asignaciones dispares, debido a distintas fuentes de financiamiento para cada programa • Falta de apoyo a becarios/as que requieren manejo de un segundo idioma para la realización del programa de postgrado
Impacto	• Herramientas limitadas para el apoyo dirigida a la atracción e inserción de los becarios/as • Carencia de estudios de impacto de los fondos del Estado que son invertidos en capital humano avanzado

Fuente: elaboración propia con datos El Sistema Bicentenario Becas Chile (2006)

[21] En términos de: presentación, postulación, evaluación, selección y adjudicación de las becas.

Anexo N° 3: Instrumentos de Beca administrados por CONICYT

Instrumentos	Modalidad	Instrumento General		Instrumento Específico
Perfeccionamiento Profesional	**En Chile**	**Magíster**		• Funcionarios/as del Sector Público • Profesionales de la Educación
	En el extranjero	**Magíster**		• Profesionales de la Educación
Formación Avanzada	**En Chile**	**Doctorado para chilenos y extranjeros**	• Pasantía Doctoral • Cotutela Doctoral • Asistencia a Eventos • Gastos para apoyo de tesis • Extensión de beca por 6 meses	Becas con acuerdo bilateral: **CONICYT-Fulbright** **CONICYT-DAAD**
	En el extranjero	**Doctorado**		
Especialización Avanzada	**En Chile**	**Postdoctorado** (*ejecutado por FONDECYT*)		N/A
	En el extranjero	**Postdoctorado**		**Subespecialidades Médicas**

Fuente: Programa Formación de Capital Humano Avanzado (2017)

Anexo N° 4: Comités de Evaluación

Comités de Evaluación	
Área OCDE	**31 comités de Evaluación**
CIENCIAS AGRÍCOLAS	Agronomía y Forestal
	Cs. Veterinarias
CIENCIAS MÉDICAS Y DE SALUD	Cs. Médicas
CIENCIAS NATURALES	Biología Celular y Molecular
	Biología Fisiológica y Bioquímica
	Biotecnología
	Computación e Informática
	Cs. Matemáticas
	Cs. Químicas
	Ecología y Ciencias Naturales
	Física y Astronomía
	Geología y Oceanografía
CIENCIAS SOCIALES	Administración
	Comunicación
	Cs. Políticas y Estudios Internacionales
	Derecho
	Economía
	Educación I
	Educación II
	Políticas Públicas y Administración del Estado
	Psicología
	Sociología
	Urbanismo y Asentamientos Humanos
HUMANIDADES	Arquitectura
	Arte
	Diseño
	Filosofía
	Historia, Antropología y Arqueología
	Letras
INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA	Cs. de la Ingeniería I
	Cs. de la Ingeniería II

Fuente: Unidad de Evaluación PFCHA (2017)

Anexo N° 5: Gestión de concursos 2016-2017

	CONCURSOS DE BECAS		Número Postulacione	Fuera bases	Postulaciones Admisibles		Postulaciones Seleccionadas		Puntaje Corte	Reunión Adjudicación	Publicación Resultados	Notificación Resultados
2017	Becas Nacionales	Doctorado Nacional 2017	2093	298	1795	86%	735	41%	4,179	27-01-2017	31-01-2017	31-01-2017
		Magíster Nacional 2017	2533	397	2142	85%	251	12%	4,626	16-03-2017	21-03-2017	21-03-2017
		Magíster Func. Públicos 2017	216	70	146	68%	55	38%	4,039	19-05-2017	26-05-2017	26-05-2017
		Magíster Prof Educación 2017	233	56	177	76%	55	31%	3,912	09-05-2017	16-05-2017	16-05-2017
		Eventos 2017	476	58	418	88%	158	38%	4,550	25-07-2017	31-07-2017	31-07-2017
	Becas al Extranjero (Becas Chile)	Doctorado BCH 2018	647	161	486	75%	360	74%	3,851	12-06-2017	20-06-2017	20-06-2017
		Magister BCH 2018	1699	411	1288	76%	358	28%	4,527	06-07-2017	06-07-2017	07-07-2017
		PostDoctorado BCH 2018	115	12	103	90%	61	59%	3,975	31-08-2017	05-09-2017	05-09-2017
		Subespecialidades Médicas 201	43	14	29	67%	18	62%	4,500	31-08-2017	05-09-2017	05-09-2017
		Magíster Prof Educación 2018	184	41	143	78%	55	38%	3,777	31-08-2017	05-09-2017	05-09-2017
		Doctorado Fulbright	20	0	20	100%	20	100%			13-10-2017	13-10-2017
		Doctorado DAAD	20	0	20	100%	20	100%			06-11-2017	06-11-2017
			8.279	1.518	6.767	82%	2.146	32%				

	CONCURSOS DE BECAS		Número Postulacione	Fuera bases	Postulaciones Admisibles		Postulaciones Seleccionadas		Puntaje Corte	Reunión Adjudicación	Publicación Resultados	Notificación Resultados
2016	Becas Nacionales	Doctorado Nacional 2016	1797	238	1559	87%	735	47%	4,103	29-01-2016	05-02-2016	10-02-2016
		Magíster Nacional 2016	2636	480	2156	82%	250	12%	4,598	28-03-2016	29-03-2016	29-03-2016
		Magíster Func. Públicos 2016	221	57	164	74%	56	34%	3,976	18-05-2016	30-05-2016	30-05-2016
		Magíster Prof Educación 2016	216	61	155	72%	53	34%	4,013	29-04-2016	12-05-2016	12-05-2016
		Eventos 2016	511	85	426	83%	171	40%	4,500	04-08-2016	09-08-2016	09-08-2016
	Becas al Extranjero (Becas Chile)	Doctorado BCH 2017	683	153	530	78%	360	68%	4,139	21-06-2016	22-06-2016	22-06-2016
		Magister BCH 2017	1677	338	1339	80%	377	28%	4,550	05-07-2016	06-07-2016	06-07-2016
		PostDoctorado BCH 2017	138	17	121	88%	71	59%	4,313	29-08-2016	01-09-2016	02-09-2016
		Subespecialidades Médicas 201	32	20	12	38%	10	83%	4,325	12-09-2016	22-09-2016	22-09-2016
		Magíster Prof Educación 2017	268	51	217	81%	70	32%	3,826	30-09-2016	06-10-2016	06-10-2016
		Doctorado Fulbright	20	0	20	100%	20	100%			15-11-2016	15-11-2016
		Doctorado DAAD	20	1	19	95%	19	100%			15-11-2016	15-11-2016
			8.219	1.501	6.718	82%	2.192	33%				

Fuente: Insumos de Unidad de Postulación

Anexo N° 6: Obligaciones y Retribución del sistema de becas de postgrado

	Becas CONICYT Nacional	Becas Chile en el extranjero
Obligaciones	**Condiciones generales**	
	Obtención del grado en un periodo máximo de cinco años una vez terminada la beca	Obtención del grado en un plazo que no supere el periodo de gracia de la beca (dos años para magíster y cuatro años para doctorado), una vez terminada la beca
Retribución	**Condiciones generales**	
	Participación ad honorem en actividades de difusión (no obligatorio) y mención de CONICYT como patrocinador de la beca	Retornar a Chile y residir en el país por el doble de tiempo que haya durado la beca en caso de residir en la RM, o el mismo tiempo de la beca en caso de residir en regiones distintas a la RM
	Condiciones particulares	
	Beca para funcionarios/as del sector público: desempeñarse en instituciones del estado por el doble de tiempo de la beca en caso de residir en la RM, o el mismo tiempo de duración en caso de residir en regiones distintas a la RM	Beca para profesionales de la educación añade además la retribución laboral en establecimientos educacionales subvencionados por el Estado (en iguales periodos que los ya mencionados)

Elaboración propia

Anexo N° 7: Esquema sitio web PFCHA

Elaboración propia

Anexo N° 8: Requerimientos atendidos por Front Office

Consulta u observaciones del/de la becario/a	Consultas, reclamos, quejas sobre el servicio, sugerencias y felicitación.	Atendidas directamente por el equipo FO, aquellas que requieran análisis, deben ser revisadas por la coordinación.
Firma de convenio	Firma de convenio remota Rechazo de beca Visto bueno de documentos, y tramitación de aprobación del convenio (producto interno)	Revisión de documentos y envío de convenio vía plataforma. En caso de rechazo, se registra esta acción en la base de datos de becarios. El FO es el responsable de gestionar la firma de convenio y su respectiva aprobación.
Solicitudes de certificados	Certificados de seleccionado, becario o financiamiento Certificado de pasajes (para presentar en la OIM[22])	Solicitar certificado de selección (previo a la firma de convenio), de becario (una vez firmado el convenio), de financiamiento (para acreditar la factura a CONICYT). Aquellos beneficios que impliquen la compra de pasajes aéreos al extranjero, se emite el certificado de pasajes para OIM que se encargue de gestionar el vuelo, posteriormente se factura a CONICYT.
Varios	Carta de presentación para retribución Custodia (interno) y devolución de pagarés	Carta de presentación para becarios de Doctorado Nacional 2014, que deben retribuir. El FO es responsable de su recepción y entrega a custodia; una vez que la beca se encuentra cerrada, se contacta al becario y devolver este documento.

Elaboración propia

[22] Oficina Internacional para las Migraciones: https://chile.iom.int/

Anexo N° 9: Requerimientos atendidos por Back Office

Trámites regulares	Renovación anual de beca Inscripción de ramos (becas nacionales) Acreditación término de curso de idioma Inclusión de dependientes (cónyuge, conviviente civil, hijos/as) Bono de retorno a Chile Extensión de pre y post natal	Todo este tipo de solicitudes son derivadas del FO a un/a analista del equipo BO, estas solicitudes son simples, se revisa la documentación, y en caso de estar correcta se crea el expediente para tramitación. Se deriva a una revisión contable, luego legal y posteriormente se emite el acto administrativo.
Relativos a la duración de los programas y la beca	Sustitución de preferencia o cambio de programa Modificación del convenio (para rectificación, extender o reducir) Suspensiones de beca (con o sin beneficios) y reincorporación Trabajo de campo y ausencia del país	Solicitudes que involucran un comité; además de la revisión técnica del/de la analista, implica la evaluación por un comité del PFCHA que recomienda la aprobación o no de la solicitud, después pasa por la revisión contable y legal y se emite acto administrativo.
Por término de beca o relacionado	Cierre de beca Retribución de la beca Restitución de fondos Autorización de goce de nueva beca Suspensión de retorno y retribución Incumplimiento o extinción de obligaciones	La retribución debe ser contabilizada y acreditada según corresponda, luego proceder con el cierre de la beca, en caso de requerir reintegro de fondos, se procede con la restitución de fondos, puede desembocar en un incumplimiento de las obligaciones, o bien en la extinción de estas.
Beneficios complementarios de Doctorado Nacional (gastos operacionales, pasantías y cotutelas en el extranjero)	Solicitud, modificación, reducción y renuncia de pasantías o cotutelas en el extranjero Solicitud, modificación o rendición de gastos operacionales	Beneficios complementarios de esta beca, que deben ser registrados y tramitados para aprobar la liberación de los fondos según corresponda.

Elaboración propia

Anexo N° 10: Requerimientos atendidos por Asignaciones

Pago de beneficios	Carga de pagos masivos Solicitud de pagos manuales en casos borde Gestión pago primeros beneficios Control de datos bancarios	Se encarga de los pagos de todos los beneficios, se coordina con información proporcionada por las otras dos unidades
Reembolsos	Pasajes Visas Viáticos Otros	Debe gestionar estas solicitudes según se ingrese la información al programa

Elaboración propia

Anexo N° 11: Modelo de encuesta de satisfacción a becarios/as

Tipo de encuestas	Pregunta	Tipo de medición
Firma de convenio	¿Cuál es su grado de satisfacción respecto al tiempo de espera para firmar su convenio de beca durante la atención presencial?	Nota de 1 a 7
	¿Cuán satisfecho está usted respecto de la calidad de atención entregada por nuestros ejecutivos?	
	¿Cuán fácil fue para usted el proceso de firmar su convenio de beca?	
Atención de consultas	¿Cuál es su grado de satisfacción respecto al tiempo de respuesta a la consulta?	Nota de 1 a 7
	¿Cuán satisfecho está usted respecto de la calidad de atención entregada por nuestros ejecutivos?	
	¿Cuán fácil fue su interacción con la plataforma de consultas y solicitudes?	
Gestión de solicitudes	¿Cuál es su grado de satisfacción respecto al tiempo de respuesta a la solicitud?	Nota de 1 a 7
	¿Cuán satisfecho está usted respecto de la calidad de atención entregada por nuestros encargados?	
	¿Cuán fácil fue su interacción con la plataforma de consultas y solicitudes?	

Anexo N°12: Encuestas realizadas

Etiquetas de fila	Suma de Correos enviados	Suma de Respuestas recibidas
MAYO		
CONSULTA	1471	338
FIRMA DE CONVENIO	754	239
SOLICITUDES	1437	350

Total	**3662**	**927**
JUNIO		
CONSULTA	1528	305
FIRMA DE CONVENIO	108	52
SOLICITUDES	1736	382
Total	**3372**	**739**
JULIO		
CONSULTA	1383	341
FIRMA DE CONVENIO	320	151
SOLICITUDES	1324	366
Total	**3027**	**858**
AGOSTO		
CONSULTA	1292	297
FIRMA DE CONVENIO	184	60
SOLICITUDES	3172	757
Total	**4648**	**1114**
SEPTIEMBRE		
CONSULTA	1246	263
FIRMA DE CONVENIO	120	32
SOLICITUDES	2797	592
Total	**4163**	**887**
OCTUBRE		
CONSULTA	1455	284
FIRMA DE CONVENIO	69	22
SOLICITUDES	1382	236
Total	**2906**	**542**
TOTAL, GENERAL	**21778**	**5067**

Fuente: elaboración propia con datos extraídos de las encuestas recibidas

Anexo N° 13: reclamo en redes sociales o medios digitales

Fecha: 26-09-2017

Joven angelino clama por ayuda desde Escocia: pago de beca Conicyt aún no llega

Los dineros debían ser entregados durante la primera quincena de este mes.

Publicado Por *ALEJANDRA SANCHEZ OCAMPO*, LaTribuna

Enviar | Compartir | Twittear

La gran mayoría de quienes recién egresan de sus carreras profesionales, pretenden seguir perfeccionándose en sus áreas y muchos sueñan con viajar al extranjero a reforzar sus estudios universitarios.

En la actualidad, existen una gran cantidad de becas que apoyan el sueño de estos jóvenes profesionales, pero para lograr ser beneficiados deben pasar una serie de requisitos, donde sólo algunos califican, mientras otros se van quedando en el camino.

Pero, al momento que obtienen esta beca, se llenan de expectativas, felices por este beneficio que sin duda, es un logro más para su vida. Jamás se podría pasar por la cabeza que esto pudiese transformarse en una "pesadilla".

Sin embargo, eso es lo que se encuentra viviendo, Patricio Bórquez Silva, un joven angelino, quién pese a ser beneficiado con la beca Conycit, aún no recibe el depósito de los dineros de dicho beneficio.

Seguido por Lider.cl y 2 más

Komm jetzt @El_Diegote · 29 dic. 2017

Mensaje de **conicyt**: tenemos un nuevo mensaje sobre tu beca. Click aquí.

click

Lo sentimos, el contenido que estás buscando no existe.

6 1 3

Cristian Undurraga @cundurraga · 18 h

Bien **Conicyt** en dar pie atrás al cambio unilateral en la forma de obtener los beneficios complementarios de los becarios de Doctorado Nacional conicyt.cl/becasconicyt/2...

Seguido por Ayuda Movistar Chile y 5 más

Juan Escrig @JuanEscrig · 30 dic. 2017

En respuesta a @PamMontero @PaisGeneroso977 y a 3 más

Yo envié un **reclamo** formal a través del OIRS de **Conicyt** hace unos días. El cambio es completamente arbitrario y unilateral de parte de **Conicyt** afectando a muchos estudiantes que ya se habían programado para realizar pasantías el primer semestre de 2018.

1 1 1

Fuente: sitio web Diario La Tribuna / twitter #reclamosConicyt