

ROSARIO NAVARRO
 PRESIDENTA DE LA SOCIEDAD DE
 FOMENTO FABRIL (SOFOFA)

“Donde hubo la mayor falencia (de Enel) fue en no tener una comunicación oportuna con los clientes”



VERÓNICA ORTIZ

■ La dirigente destacó el amplio apoyo a la reforma de estatutos del gremio y profundizó en las lecciones que dejó para el sector lo ocurrido con la distribuidora de electricidad.

POR CAROLINA LEÓN

Hace poco más de una semana la mesa directiva de la Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa), liderada por Rosario Navarro, logró que la asamblea extraordinaria de socios -compuesta por 164 empresas- aprobara con amplio apoyo su reforma estatutaria interna.

Un hito que la dirigente lo entiende como un “espaldarazo” a un proceso participativo, que se hizo eco de distintas miradas, y que tiene una visión de largo plazo. Y que fructificó pese a que -entre sus ejes centrales- implicó que las firmas de auditoría, como KPMG, Deloitte, PwC y EY, pasarán a ser socios institucionales.

- Las auditoras salen formalmente del Consejo General. ¿Esto podría traer repercusiones en la convivencia interna del gremio?

- En lo inmediato, se mantienen hasta el período de vigencia de cada consejera. Y la verdad es que también hemos encontrado otras instancias

de participación muy ricas.

- ¿Así que quedan en buen pie las relaciones con las auditoras?

- Quedan en buen pie y, además, yo, la mesa y el gremio, valoramos enormemente lo que ellas pueden aportar.

Diálogo con el Gobierno

- Usted ha acompañado en varias oportunidades al Presidente Boric en viajes internacionales. ¿Cómo es la relación con el mandatario?

- Cuando vas a presentar a Chile al mundo como un lugar relevante para invertir, los empresarios y los inversionistas hablan un lenguaje común y, por ende, convidar al presidente de la Sofofa es algo sumamente necesario (...). Es importante estar en esas instancias y no restarse cuando te convidan.

Nosotros también traemos algo que es bien característico: la Sofofa es un gremio activo, que tiene conocimiento desde el territorio (...). Eso nos da también un sentido de realidad, de pertinencia, de cuáles

Activa agenda internacional, asamblea anual y más crecimiento

■ - Se ha visto a una Sofofa muy activa en el ámbito internacional. ¿Qué temas son los prioritarios en esta agenda?

- Sofofa tiene una larga data de relaciones internacionales. Y en esta agenda, puedo mencionar algunos de los temas que nos están desvelando. Uno es que estamos con la presidencia pro tempore de la Alianza del Pacífico, entonces el capítulo empresarial de la Alianza ha puesto un tópico a discutir que, para mí es relevantísimo, que es el tema de cuáles son los efectos que tiene en la economía el crimen organizado. Prontamente, vamos a tener noticias de una actividad que realizaremos en Colombia respecto a cómo abordar los desafíos del crimen organizado y también de un estudio que estamos haciendo con

el BID sobre los costos del crimen organizado en la actividad. La segunda agenda es la que tiene en el corazón desde siempre Sofofa, que es como promovemos el comercio exterior, cómo apoyamos a empresas a internacionalizarse, cómo vinculamos con nuevos inversionistas para atraerlos al mercado nacional.

- Y, en lo local, ¿qué viene en lo que queda de año?

- Se viene el Encuentro Anual de la Industria, la iniciativa de empresas abiertas y esta agenda que propusimos en la Asamblea Ordinaria de Socios, que es tremenda pega, donde nos propusimos este anhelo de que Chile vuelva a crecer al 4% y para eso necesitamos empujar una agenda muy robusta.

son las piedras que están en el camino y que podemos mover para poder hacer mucho más fluido y para poder poner de vuelta el crecimiento y la inversión como algo prioritario para el país.

- ¿En esas instancias se da espacio para dialogar directamente con él?

- La verdad es que con el Presidente nos topamos pocas veces. En las giras él tiene una agenda muy intensa,

política. Hay algunas instancias de conversación, pero acotadas. En las giras hay espacio para tener conversaciones más directas con ministros, con representantes del Parlamento o con otros dirigentes gremiales, que a veces no nos topamos en lo cotidiano. Ahí es donde uno le saca el jugo a estas giras.

- Mirado desde afuera, se ve que los empresarios destacan el diálogo con las autoridades, pero por

otra parte, vemos a un Presidente crítico con el sector empresarial. ¿Por qué se dan esas diferencias?

- Aquí hay que diferenciar. Por eso, me gusta poner la evidencia en la mesa. Cuando se analiza el programa de gobierno del Presidente Boric, la palabra crecimiento no aparecía. Hoy ves a un mandatario que habla de crecimiento, que habla de productividad. Si logramos resolver los desafíos de la permisología, el tema

de la reforma de pensiones, el tema de reformas tributarias o vinculadas al tema del cumplimiento tributario, amaneceremos en otro Chile.

-¿Ve factible que se llegue a un acuerdo en estos temas?

- Si me hubiera hecho esta pregunta hace dos o tres meses, hubiera dicho que el ánimo no está como para resolver nada hasta después de las elecciones, pero hoy veo mucho mejor ambiente y eso le hace bien al país (...).

Enel y cortes

- ¿Cuál es la lectura que tienen en torno a lo ocurrido con Enel, que es una empresa socia de Sofofa?

- Aquí lo primero es hacer una reflexión profunda de empatía con la ciudadanía que estubo -y alguna parte creo que todavía sigue- sin luz.

- ¿Se le cortó la luz?

- Solo un día, pero tuve una hermana que hasta hace dos días (lunes de la semana pasada) no tenía luz. Esto les afectó a muchos chilenos y, desde ese lugar, uno como empresario siempre dice ¿cómo lo resolvemos? Hay que reconocer que fenómenos climáticos como el que vivimos son bien inusuales, pero hay que estar preparados, porque serán cada vez más recurrentes, y las empresas siempre debiéramos estar anticipándonos.

Hay que reconocer que aquí ha habido una falla bastante sistémica. De las empresas, por no haber levantado tal vez la bandera y decir 'oye, estamos con regulaciones poco adecuadas para la contingencia que estamos viviendo'; pero también del regulador, la SEC, todos los que están involucrados de cómo no estar anticipándose. Nosotros desde Sofofa tenemos la convicción que podemos apoyar y aportar a esta discusión, no solo poniendo la relevancia del tema, sino también llamando a mesas técnicas. Nosotros aquí,

Reelección en Sofofa: "Soy bien de vivir el día a día, cada día tiene su afán. Cuando llegue el momento, tomaré la decisión"

■ Sobre las elecciones de la CPC, la dirigente sincera que aún no hay candidatos oficiales en carrera.

- En mayo de 2025 cumplirá dos años al mando de la Sofofa y también se abre la posibilidad de reelección. ¿Tiene zanjado repostularse?

- Yo soy bien de vivir el día a día, cada día tiene su afán. Cuando llegue el momento, tomaré la decisión. Hoy estoy súper enfocada en seguir aportando a la discusión gremial, a decir las cosas en un tono que creo ha sido muy bien recibido por parte de los socios, un tono convocante, dialogante, pero al mismo tiempo que no deja de poner los puntos sobre las íes.

Entonces, seguir empujando una agenda procrecimiento, en volver a crecer al 4%, bajar los impuestos, tener certezas jurídicas y tener mayor seguridad.

- A fines de año habrá un hito empresarial: la elección de presidente y

vicepresidente de la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC). Algunos primeros nombres que han surgido provienen de la Sofofa, Luis Felipe Gazitúa, Bernardo Larrain Matte, la propia Susana Jiménez. ¿Cree que el próximo líder de la CPC va a salir de acá?

- Lo robusto que hace que la CPC sea la CPC es que es un organismo colegiado que agrupa seis ramas. Y las seis nos propusimos hacer algunas semanas abordar este tema, llevar posibles nombres, y nos pusimos una fecha límite como septiembre, octubre. A la fecha, en la mesa de la CPC, no ha aparecido todavía ningún nombre.

Sí creo que tenemos que preocuparnos de velar por los valores y principios que debe encarnar el hombre o la mujer que presida la CPC. Y, en ese sentido, hubo también cambios de estatutos en la CPC hace algunos años, entonces tiene que ser alguien que tenga trayectoria gremial, que convoque, que haga este puente este articulador y tiene que ir acompañado de un

vicepresidente que también se postula.

- ¿Le han preguntado si está disponible para ser presidenta de la CPC?

- En este momento, la labor de la Sofofa concentra mucha, mucha pega. Aquí hay que tener una dedicación exclusiva para que se pueda hacer bien la pega. Y, además, veo cierta dificultad en ejercer los dos roles en simultáneo.

No solo por lo por lo complejo, sino porque también a veces, como dirigente gremial de una rama en particular, tienes una voz disidente, entonces hay debate. Y el rol del presidente de la CPC es que lleguemos a ciertos acuerdos.

- ¿Debe ser alguien con experiencia, pero con cierta distancia?

- Sí, porque al final la discusión que llevas a la mesa, la llevas desde el sector que representas, cada gremio lleva su agenda, y el rol de la mesa y del presidente de la CPC es finalmente tomar todos estos insumos y ayudarnos a llegar a una voz armónica.

tenemos a las generadoras, a las distribuidoras, y a las transmisoras sentadas.

- ¿Qué pudo haber hecho mejor la empresa en esta situación?

- Creo que donde hubo la mayor falencia fue en no tener una comunicación oportuna con los clientes. La respuesta oportuna hoy es determinante, porque genera confianza. Nosotros como Sofofa, siempre hemos dicho que queremos generar vínculos de confianza con nuestros consumidores, con nuestros clientes.

- ¿Cree que caducar la concesión a Enel es una solución?

- Hoy lo prioritario es resolver el tema de la contingencia y, claramente, el camino de quitar la

concesión no permitirá que eso se resuelva. Es un pelo más a la sopa. Ya lo dijeron la misma ministra Tohá y la ministra López: aquí lo importante es que cada uno aporte desde su área y un Estado que no tiene los recursos para invertir en ese sector, no va a ser eficiente.

Pongo solo el ejemplo de los balones de gas. El Estado trató de competir de igual a igual con una industria que en su momento -de alguna forma- fue cuestionada y el balón de gas terminó costando más de \$ 100 mil cuando el valor de mercado es casi \$ 30 mil.

- O sea, la idea del ministro Pardo de que el Estado tome un rol, ¿no va a resultar?

- En la medida que sea ineficiente

claramente no va a resultar.

- ¿Y las compensaciones bastan?

- Hemos detectado que el principal dolor de los clientes, es cuando no se cumple algo que les prometieron; y diría que lo que genera más rabia, más malestar, es que nadie me responda, que no me den una respuesta oportuna (...) Si al consumidor, al cliente, le respondes de forma precisa, de forma oportuna, esa fricción baja enormemente.

Lo primero para recuperar la confianza o para sostener una confianza es la respuesta oportuna. Lo segundo es que me repongan el servicio. Y, tercero, los mecanismos de compensación. Una cadena que no basta que sea de forma aislada, tiene que ser integral.

"Hay que reconocer que aquí ha habido una falla bastante sistémica. De las empresas, pero también del regulador".