

Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)

Acta Décima Sesión

Fecha: viernes 30 de agosto de 2024

Horario: 10:40 – 11:42 hrs.

Modalidad: Online

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

| N° | Entidad gremial | Representante |
|----|--|------------------------------|
| 1 | Federación Red Apícola Nacional F.G. | Carol Acevedo |
| 2 | Consejo Exportador de Alimentos | Claudio Cilveti |
| 3 | Sociedad de Fomento Fabril - SOFOFA | Diego Torres |
| 4 | APIS A.G. | Eduardo del Solar |
| 5 | Cámara de Comercio de Santiago AG | Elizabeth Lagos |
| 6 | Sociedad de Fomento Fabril - SOFOFA | Josefa De Los Ríos |
| 7 | Fedefruta | Juan Carlos Sepúlveda |
| 8 | Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Chile | Kenneth Werner |
| 9 | Asociación Gremial de Industriales del Plástico | Lois Geiger |
| 10 | FAENACAR A.G. | Rafael Lecaros |

Por parte de ProChile se encontraban presente los siguientes funcionarios y funcionarias:

Felipe Opazo, Jefe Departamento Dirección de Desarrollo Estratégico

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

Bastián Wiederhold, Jefe Sección Gestión de Clientes

Jorge San Martín, Asistente Departamento Control de Gestión

Secretaria Ejecutiva: Evelyn Gatica, ProChile

Secretaria de Actas: Daniela Toro, ProChile

DESARROLLO DE LA SESIÓN

Comienza la décima sesión del Consejo de la Sociedad Civil a las 10:40 hrs. del viernes 30 de agosto de 2024.

La secretaria ejecutiva dio la bienvenida y agradeció la asistencia de los consejeros y consejeras. Dio la palabra a Karina Morales, Jefa Subdepartamento Atención Usuario, Diseño y Evaluación de Herramientas, para que comenzara su presentación.

Karina saludó a los presentes y se refirió a la propuesta de política de calidad del servicio y experiencia usuaria como tema a abordar durante la sesión.

En su exposición señaló que dicha propuesta surge del diagnóstico de calidad del servicio, que el año pasado se trató en la sesión de Cosoc del mes de noviembre y fue actualizada en julio, con lo cual concluye la primera etapa del programa de mejoramiento en la gestión de la calidad del servicio de los organismos públicos. Por lo tanto, se da inicio a la segunda etapa con una propuesta de política que tiene que ser revisada junto a todos los equipos de ProChile y también el Consejo de la Sociedad Civil, para lo cual es importante que el Cosoc entregue su retroalimentación al respecto, pues en septiembre va a ser votada internamente por el Comité de Calidad del Servicio de ProChile y por el Director General. Posteriormente, esta política quedará establecida mediante un acto administrativo, de manera que dé paso a un plan de mejoramiento de la atención de ProChile a todos los usuarios, plan que debe implementarse el próximo año.

Mencionó que la política consta de 6 apartados, entregados por la red de expertos del Ministerio de Hacienda y de la Secretaría General de la Presidencia:

- Principios Orientadores, es decir, aquellos valores y fundamentos que guían la prestación de los servicios que proporciona ProChile. Se estableció ser un servicio que atienda a sus usuarios con cordialidad y empatía, con igualdad de trato y no discriminación, con conocimientos técnicos y habilidades suficientes para poder dar una atención de calidad, con transparencia e integridad.
- Objetivos: Que el usuario esté al centro de la gestión de ProChile, para lo cual es necesario asegurar el funcionamiento permanente de todos los canales de atención al público. Informar las actividades en forma oportuna, clara y precisa. Mejorar los procesos internos y revisarlos periódicamente. Reforzar la difusión y aplicación del modelo establecido en el protocolo de atención. Mantener programas de capacitación constante para fortalecer el trabajo de atención del personal de ProChile y como último objetivo Dar seguimiento a los resultados de las empresas que participan en las actividades o que acceden a una asesoría (conocer las fortalezas y las brechas de las empresas chilenas en su proceso de internacionalización, proporcionar este acompañamiento permanente en todo este proceso y escuchar sus opiniones)
- Relación con las definiciones estratégicas institucionales: Se refiere al vínculo entre los principios y objetivos de la política con las definiciones estratégicas institucionales. Considerando que al atenderles en forma cordial, empática, igualitaria, transparente e integral se logra una mayor cercanía para conocer las fortalezas y las brechas de las empresas y así los objetivos que tienen al buscar apoyo de ProChile para poder internacionalizarse y de esa manera se podrán diseñar estrategias, programas y herramientas que vayan acorde a estas necesidades. Por lo tanto, será más fácil detectar aquellas empresas que están en condiciones de diversificar mercados o así también la exportación de productos o servicios, y por último, al establecer una metodología para asegurar el seguimiento de los resultados de dichas empresas se espera poder aumentar la satisfacción usuaria e ir incorporando también este feedback para seguir apoyándolas.

Rafel Lecaros comentó que en sector agroindustria es importante considerar el énfasis que se otorga a las pymes (capacidad para hacer negocios, financiera, etc.) y se refiere a la habilitación sanitaria para exportar, todas las exigencias mundiales están delegadas en el SAG para validarlas en los distintos rubros agropecuarios, conforme la experiencia, más que medir si la empresa es Pyme o no, es medir que la empresa postulante o la cual este promoviendo sus exportaciones, es medir cuantas empresas o personas hay detrás de ella porque están encadenadas, donde el exportador puede lograr exportar y cumple con los requisitos que exige el comercio internacional de alimentos, estén representados de alguna manera, a pesar de que la empresa exportadora parezca como grande, por tanto, el punto es: “como poner el énfasis o incluir la palabra, empresas que estén encadenadas o que representan a muchas pymes “ porque se puede confundir. Tener presente que es importante conocer quienes están en la cadena exportadora, quienes están detrás de la empresa que exporta.

La expositora, agradeció lo comentado y tomó nota del mismo para ser incorporado. Luego continuó con los siguientes apartados de la propuesta de política:

- Respecto de la Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios, mencionó que para perfilar a los usuarios se cuenta con 6 sistemas, que lamentablemente no están integrados como para hacer perfiles únicos, pero se está trabajando en ello. Analizando la data por separado, se puede concluir que ProChile atiende tanto a personas naturales como jurídicas (jurídicas mayormente) que solicitan diversos servicios que van desde información sobre el rol de ProChile y el comercio exterior hasta la participación en las actividades. Además, por el hecho de tener oficinas en las 16 regiones y contar con más de 50 oficinas en mercados diversos del mundo, se reciben consultas de personas chilenas y extranjeras, y en términos de género, la mayoría son hombres. Luego indicó los perfiles de personas usuarias según cada uno de los 6 sistemas mencionados.
- Actores y Roles: Identificar los actores que prestan atención directa a las personas usuarias, otros que tienen el rol de soporte y también los actores externos, que cumplen un rol muy importante al alertar en caso de que, por ejemplo, lo que se declara en esta política se cumple o no se está cumpliendo, por lo tanto, se requiere tener esta comunicación constante para ir mejorando. La gobernanza de esta política va a quedar en el Subdepartamento de Atención de Usuarios, Diseño y Evaluación de Herramientas, porque tiene el rol de detectar qué es lo que necesitan los usuarios y compartirlo con las áreas involucradas, como la Dirección Nacional (a través de las oficinas regionales o sectorialistas), la Dirección Internacional, Dirección de Comunicaciones y el equipo de Gestión de Clientes. Mención también a las áreas que atienden directamente a los usuarios (Participación Ciudadana y Transparencia, Concursos de Promoción de Exportaciones, Marcas Sectoriales y Servicios Integrados para la Exportación), las áreas de soporte para la entrega de atención de calidad a los usuarios (Gestión de Personas, Comunicaciones Internas, Control de Gestión, Convocatorias, Análisis y Diseño de Nuevos Instrumentos, Planificación Estratégica y Seguimiento de Resultados, Inteligencia de Mercados, Informática, Gestión de la Información, Marketing, Ferias y Eventos, Dirección Administrativa, Dirección Jurídica) y los actores externos relevantes (Consejo de la Sociedad Civil, Sercotec, Corfo)

- Directrices y líneas de acción: Este es punto es clave para lo que viene, porque va a ser la base del plan de mejoramiento anual y se definen las líneas de acción: Levantar procesos para identificar las áreas que deben velar por la correcta y completa publicación y difusión de las actividades. Revisar el proceso de convocatorias. Desarrollar un mecanismo para revisar periódicamente la ejecución de los procesos y detectar a tiempo eventuales riesgos. Desarrollar una metodología que permita identificar los canales de comunicación más utilizados por el público. Mantener actualizado el Protocolo de Atención de Usuarios de ProChile. Establecer una metodología para medir la aplicación del Protocolo de Atención en los canales de comunicación. Reforzar la comunicación interna sobre todos los pilares del protocolo. Establecer capacitaciones internas para mejorar la atención, desarrollar habilidades blandas, actualizarse en modalidades de atención. Incorporar los principios orientadores al realizar perfiles de cargo vinculados a la atención de usuarios. Establecer procedimiento para compartir a todas las áreas los indicadores de satisfacción usuaria y sugerencias recibidas mediante encuestas e incluirlas en procesos como la planificación anual. Establecer metodología para asegurar acompañamiento y seguimiento de resultados. Establecer un sistema único que integre las distintas plataformas que recopilan información de todos los usuarios de ProChile.

Pidió la palabra Claudio Cilveti, quien indicó que la propuesta le parece bastante completa y que en general el trabajo con ProChile es bastante fluido, con muy buena empatía y muy buena comunicación. Sin embargo, es preocupante el tema del presupuesto en el caso del vino, que ha ido disminuyendo y desde el año 2016 se ha perdido 75% del apoyo, lo cual resulta en una contradicción, esta pérdida impacta mayormente a los pequeños, las compañías grandes siguen haciendo sus actividades y orientan las acciones a los intereses propios pero lo que pasa con los pequeños y medianos, que son los que más requieren de un apoyo para poder tener una actividad en los mercados internacionales es este apoyo y esa parte del presupuesto, yo sé que tiene toda una dinámica que viene desde el Ministerio de Agricultura para el caso del Fondo promoción de exportaciones y una serie de cosas de ese tipo pero me parece que al final podemos tener una muy buena organización, una muy buena estructura pero si los presupuestos se van a cero de verdad se produce algo bastante complicado para este tipo de empresas, que son las que más sufren, eso básicamente. Creo importante dejar este tipo de inquietudes en el sistema.

Karina respondió que no está incorporado directamente pero es un buen punto, el que fue abordado desde la perspectiva de recoger la opinión de los usuarios con la finalidad de incorporar las mejoras solicitadas y así se incorporó implícitamente, como ejemplo: necesidad de presupuesto. Complementó indicando que este año se comenzó con encuestas de satisfacción solamente, pero con posterioridad se pretende realizar estudios de impacto, para ver el resultado de las acciones, además de realizar seguimientos durante el proceso para preguntar si es necesario algún apoyo concreto o alguna gestión por parte de ProChile.

Posteriormente, Rafael Lecaros felicitó a Karina por la presentación, comentó que le pareció muy clara y con mucho contenido y que es impresionante la cantidad de cosas que hace ProChile. Agregó que,

desde el punto de vista de la comunicación, aprovechar las redes sociales para mostrar lo que han hecho los usuarios, como la participación en un stand, una gira comercial, para hacer seguimiento de las actividades en que pueden participar otros usuarios y visibilizarlas. Pues, en general, los informes de las actividades son técnicos y no tienen que ver con el tema de promoción o cercanía, y una imagen dice más que mil palabras. Contar con una base de datos de eventos y que cada uno pueda subir una foto por evento y así también ir construyendo un relato, una historia de todo lo que ha hecho ProChile en distintos niveles, con distintos tipos de eventos, ayuda mucho a la comunicación y a sentirse parte de ProChile. Por otra parte, sería interesante tener algún tipo de infografía que diga a qué se dedica cada oficina o área, qué temas atienden; una flecha que indique a qué lado dirigirse. Y finalmente, está el temor de caer en mucha burocracia por la omnicanalidad, al estar todas las áreas involucradas y haya repetición de temas.

Karina agradeció los comentarios y comentó que la infografía de los roles se ha conversado con el equipo de Comunicación Interna para elaborar este flujo, el cual estaba pensado para difundir internamente, pero al ser una necesidad, también puede publicarse en el sitio web para que todos puedan ver qué es lo que hace ProChile, cuáles son las áreas que atienden directamente a empresas a otros organismos externos, etcétera. Y se incorporará en el plan de mejoramiento que viene en la etapa siguiente de este PMG como una acción concreta. Además, se conversará con el equipo de Marketing para que en el sitio web se destaquen más las fotografías y registros audiovisuales de las actividades realizadas por los usuarios. Respecto de la omnicanalidad, comentó que se ha realizado un levantamiento de todas las veces en que se pide información a los usuarios, y son muchísimas; por lo tanto, lo que se busca es que los usuarios no tengan que completar todos esos datos cada vez, sino que haya información pre cargada desde su cuenta y muestre todo su historial de trabajo con ProChile.

La secretaria ejecutiva indicó que le pareció una presentación muy clara y completa y destacó la importancia de contar con algún tipo de gráfica que detalle qué se realiza en cada instancia para ayudar al usuario en su contacto con ProChile.

Para finalizar, Karina señaló que el lunes 2 de septiembre en sesión del Comité de Calidad del Servicio de ProChile se compartirá la propuesta junto a los comentarios recibidos, para luego ser presentado a aprobación del Director General. Posteriormente, se envía a revisión del Ministerio de Hacienda y de SEGPRES. Se estima la aprobación de esta Política de Calidad de Servicio, mediante una Resolución, para el mes de octubre.

Concluye la sesión a las 11:42 hrs.

Enlace del vídeo de esta sesión: <https://acortar.link/4OxvUY>