



POLÍTICA Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE USUARIOS PROCHILE

OCTUBRE 2024



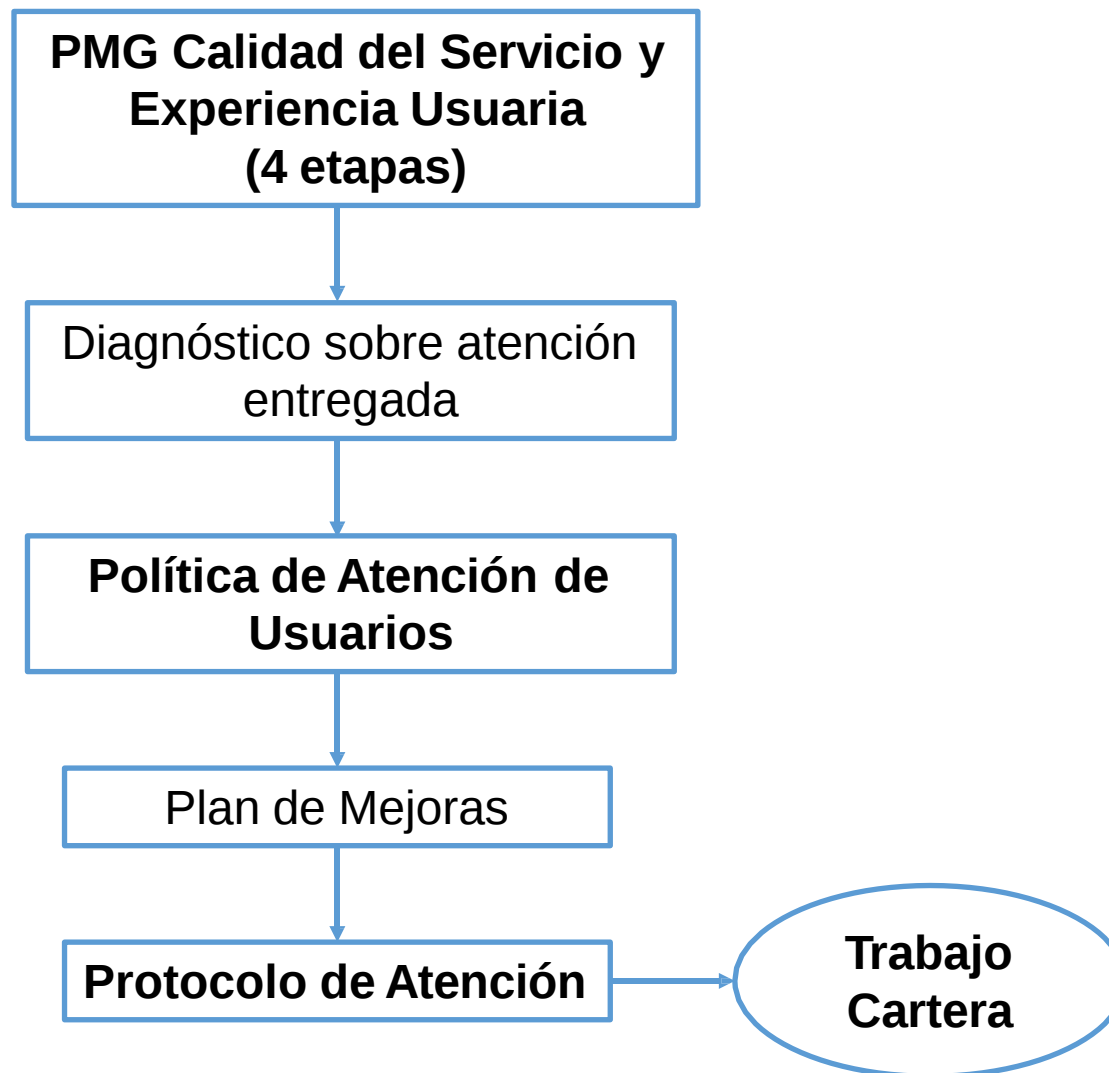
ANTECEDENTES

ORIGEN

- La nueva forma de atender a los usuarios y usuarias de ProChile nace de las directrices entregadas por la Dirección General y del marco de acción entregado por el Sistema Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria (PMG), busca que se implementen iniciativas concretas para mejorar la experiencia de las personas que reciben servicios del Estado, avanzando desde la medición de indicadores puntuales de calidad de servicio, al uso de la información para la gestión e incorporación de planes de mejora.
- Por medio del Sistema, las instituciones debemos instalar capacidades y prácticas orientadas hacia la calidad de servicio y satisfacción usuaria.
- **La presente Política ha sido diseñada siguiendo los ejes indicados por la Red de Expertos que supervisa la ejecución de este PMG. En este contexto, se incluye el trabajo bajo la modalidad de cartera, siguiendo un protocolo de atención.**



Atención de Usuarios ProChile 2024



POLÍTICA DE ATENCIÓN DE USUARIOS

QUÉ ES

La presente Política ha sido diseñada siguiendo los ejes indicados por la Red de Expertos que supervisa la ejecución de este PMG:

- ✓ Principios orientadores.
- ✓ Objetivos.
- ✓ Relación con las definiciones estratégicas institucionales.
- ✓ Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios.
- ✓ Actores y roles.
- ✓ Directrices y líneas de acción

La política de Calidad de Servicio plantea la forma en que la institución busca relacionarse con las personas usuarias, entregando directrices y líneas de acción a cumplir en las interacciones con la ciudadanía. De esta forma, se establece un marco que orienta los estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria en la institución.



Política Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría 2024



I. PRINCIPIOS ORIENTADORES (Corresponde a los fundamentos o valores institucionales que guían la prestación de los servicios):

Somos la institución del Ministerio de Relaciones Exteriores cuya misión es promover la internacionalización de las empresas chilenas, junto al apoyo de la atracción de la inversión extranjera, el turismo y el fortalecimiento de la imagen país.

Nuestra visión es ser el organismo público líder y de vanguardia que apoya la internacionalización de las empresas chilenas.

Estos lineamientos que explican nuestra razón de ser como institución deben ser conocidos y comprendidos por cualquier profesional de ProChile en nuestro país y el exterior, ya que serán la base de los siguientes principios que orientarán la entrega de nuestros servicios a las personas naturales y jurídicas que se acerquen a nosotros:



Cordialidad y empatía: Nuestros profesionales tendrán un trato amable y respetuoso con cualquier persona que realice una consulta o solicite un servicio de ProChile, a través de todos sus canales (presencial, digital y telefónico).

Nuestros profesionales serán capaces de escuchar y comprender las necesidades de nuestros usuarios y usuarias, con el objetivo de orientarles y entregarles un servicio de calidad, en forma oportuna.



Igualdad de trato y no discriminación: Nuestros profesionales deberán velar porque todas las personas tengan acceso igualitario al solicitar información o servicios de ProChile, bajo los principios de no discriminación arbitraria ya sea por género, edad, ubicación geográfica, entre otros.



Conocimientos y habilidades: Nuestros profesionales tendrán las capacidades técnicas para atender oportunamente las consultas y orientar a los usuarios, según el rol que les compete, y tendrán las habilidades necesarias para relacionarse con otras áreas de la institución, para actuar coordinadamente en pos de entregar un servicio de calidad.



Transparencia: Nuestros profesionales siempre deberán informar a las personas naturales y jurídicas cuál es el ámbito de acción de ProChile, ya sea a través de comunicaciones escritas o verbales, en cualquier canal de atención, especialmente si es necesario explicar la razón por la cual la institución no puede entregarle el servicio que solicita.



Integridad: Nuestros profesionales velarán porque las operaciones y decisiones de la institución se tomen con probidad y transparencia, con un manejo honesto de los recursos, evitando conflictos de interés y respetando los códigos de conducta que rigen a los servidores públicos.

La implementación de estos principios orientadores requerirá un compromiso de toda la estructura organizacional, de manera tal que se reflejen en las prestaciones de servicios y contribuyan a mantener una alta calidad de éstos.



Política Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría 2024



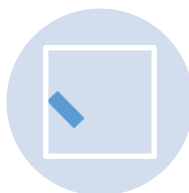
II. OBJETIVOS

En ProChile aspiramos a que la experiencia de nuestras personas usuarias con la institución sea de calidad y acorde a los estándares que nos exige la modernización, transformación e innovación en el Estado, que establece que el principal activo de un servicio público debe ser la confianza que poseen las personas que acuden diariamente a éste, en búsqueda de soluciones.

Siguiendo esa línea, **el propósito central de la presente Política es poner a nuestros usuarios(as) al centro de nuestra gestión**, lo que implica en el mediano plazo:



Asegurar el funcionamiento permanente de nuestros canales de atención, con entrega de respuestas oportunas que tengan un alto índice de satisfacción usuaria.



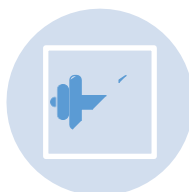
Informar actividades que buscan apoyar la internacionalización de las empresas chilenas **en forma clara, precisa y oportuna**.



Mejorar los procesos internos y revisarlos periódicamente para que las empresas usuarias puedan participar en nuestras actividades, sin inconvenientes que podamos evitar.



Reforzar la difusión y aplicación del modelo establecido en el Protocolo de Atención de Usuarios, para relevar -entre otros- la existencia de un canal único para el ingreso y tramitación de reclamos, y los procedimientos que se deben seguir.



Mantener programas de capacitación constante para fortalecer el trabajo de atención del personal de ProChile, acorde con la misión y visión institucional, y lo establecido en el Protocolo vigente.



Dar seguimiento a los resultados de las empresas chilenas luego de acceder a alguno de nuestros servicios, programas o herramientas, de manera que aumente su satisfacción con ProChile. De esto se desprenden los siguientes objetivos específicos:



Política Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría 2024



III. RELACIÓN CON LAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

La presente Política busca poner al usuario(a) al centro de nuestra gestión, en línea con nuestra misión de promover la internacionalización de las empresas chilenas, junto al apoyo de la atracción de la inversión extranjera, el turismo y el fortalecimiento de la imagen país; y en concordancia con nuestros objetivos estratégicos, que apuntan a:

- ☐ Contribuir a la internacionalización de las empresas nacionales, con énfasis en Pymes con capacidad exportadora en los próximos dos años.
- ☐ Fomentar la diversificación de productos, servicios y mercados de destino de las empresas nacionales en los próximos dos años.
- ☐ Aumentar la satisfacción de los usuarios, con especial énfasis en empresas carterizadas en los próximos dos años.





IV. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS



Actualmente, ProChile cuenta con 6 sistemas para obtener registros administrativos:

- ✓ Sistema de Información Institucional (CRM - Dynamics 365)
- ✓ Centro de Ayuda
- ✓ Sistema Atención Ciudadana
- ✓ Plataforma Ley de Lobby
- ✓ Portal Transparencia Chile
- ✓ CERTO (Certificación de Origen).

Cada uno de ellos entrega información sobre el público que interactúa con la institución y el servicio solicitado/entregado, el cual varía de acuerdo con el propósito de cada sistema y si se trata de persona natural o persona jurídica.

Uno de nuestros desafíos es integrar la información de los sistemas institucionales en uno solo (CRM Dynamics 365), con el objetivo de obtener un mejor perfilamiento de nuestro público y, de esta manera, diseñar mejores experiencias usuarias que respondan a sus necesidades.

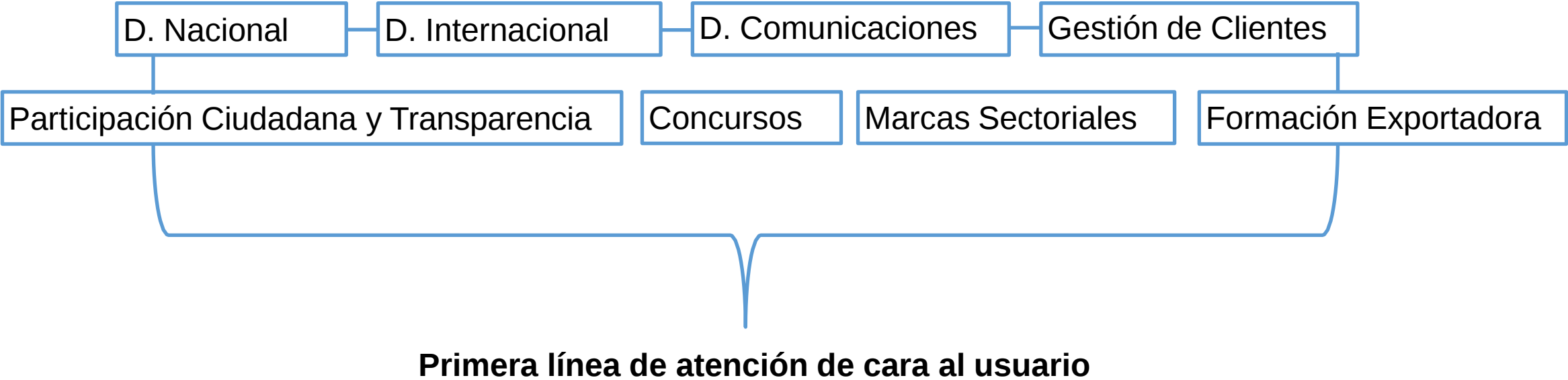
No obstante, si se analiza la información cuantitativa y cualitativa recopilada en 2023 por los distintos sistemas, se puede observar que **la institución atiende a personas naturales y jurídicas que solicitan diversos servicios, que van desde información sobre ProChile y comercio exterior, a participación en nuestras actividades.**

De igual forma, debido a nuestra red de 16 oficinas regionales en Chile y más de 50 en el exterior, sus **personas usuarias pueden ser chilenas o extranjeras.**

Política Calidad del Servicio y Experiencia Usuario 2024



V. ACTORES Y ROLES





Política Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría 2024



V. ACTORES Y ROLES



b) Soporte para entregar una atención de calidad a personas usuarias:

- 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

c) Actores externos relevantes:

- Consejo de la Sociedad Civil
- Sercotec
- Corfo



Política Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría 2024



VI. DIRECTRICES Y LÍNEAS DE ACCIÓN

Para alcanzar los objetivos declarados en la presente Política, se llevarán a cabo las siguientes líneas de acción. Es importante considerar que **éstas serán la base de las acciones que incluirá el Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría**:



Levantar procesos para identificar las áreas que deben velar por la correcta y completa publicación y difusión de las actividades organizadas por ProChile, y sus correspondientes responsabilidades.



Revisar el proceso de convocatorias, de manera que se puedan identificar las etapas que conllevan, las áreas responsables, tiempos asociados en cada etapa y propuestas de mejora para asegurar la entrega de resultados a las personas usuarias en forma oportuna.



Desarrollar un mecanismo para revisar periódicamente la ejecución de los distintos procesos asociados a la entrega de servicios para las personas usuarias, y detectar a tiempo eventuales riesgos.



Desarrollar una metodología que permita identificar los canales de comunicación de ProChile que son más utilizados por el público, para medir cómo se está aplicando en ellos el Protocolo de Atención vigente, asegurar su funcionamiento permanente y establecer tiempos máximos de respuestas en cada uno de ellos.



Mantener actualizado el Protocolo de Atención de Usuarios de ProChile, considerando las nuevas definiciones sobre cartera y procedimientos que surjan, especialmente para manejo de casos complejos sobre situaciones en mercados externos o interno.



Establecer una metodología para medir cómo se está aplicando en los canales el Protocolo de Atención vigente en ProChile, medir el cumplimiento de los plazos establecidos en cada canal de atención, comparar los correspondientes grados de satisfacción usuaria y determinar la información que más se solicita a través de cada canal.



Política Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría 2024

VI. DIRECTRICES Y LÍNEAS DE ACCIÓN



Reforzar la comunicación interna sobre los pilares del modelo de atención establecido en el Protocolo de Atención de Usuarios, para relevar -entre otros- la existencia de un canal único para el ingreso y tramitación de reclamos, y los procedimientos que se deben seguir ante tales reclamos y situaciones complejas en mercados externos e interno.



Establecer capacitaciones internas que apunten a desarrollar diferentes habilidades blandas, aplicar el modelo de atención definido en el Protocolo de Atención, y reforzar los conocimientos sobre las materias que son de competencia de la institución, para mantener así altos estándares de servicio hacia los(as) usuarios(as).



Incorporar los principios orientadores al momento de realizar perfiles de cargo vinculados a la atención de usuarios y establecer competencias deseadas, según su rol.



Establecer un procedimiento para compartir a las áreas que corresponda los indicadores de satisfacción usuaria y las sugerencias recibidas mediante las encuestas (más presupuesto, por ejemplo); dar seguimiento a su evaluación; y revisar las acciones que se tomarán, en caso de ser necesario (ya sea en la Planificación Estratégica o en otra instancia institucional).



Establecer una metodología para asegurar el acompañamiento y seguimiento de resultados de las empresas chilenas luego de acceder a un servicio, programa o herramienta, de manera que aumente su satisfacción con ProChile.



Establecer un sistema único que integre las distintas plataformas que recopilan información del público que busca atención de ProChile, para estandarizar los datos que se solicitan y poder así definir perfiles de usuarios más certeros y sus respectivos viajes dentro de la institución, es decir, los pasos que debe dar para acceder a un servicio y sus respectivas experiencias. Todo esto con el propósito de evaluar constantemente qué estamos haciendo bien y qué se podría mejorar.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

QUÉ ES

La calidad de los servicios que ofrece una institución depende de quién, cuándo, dónde y cómo se prestan. Por ello, es indispensable estandarizar el servicio que se entrega. Esto se puede lograr a través de manuales que sean de fácil entendimiento por parte de todo el equipo, independiente de su ubicación geográfica.

Es así como el Protocolo de Atención de ProChile ha sido diseñado para que cada integrante del equipo conozca lo que se entiende por empresa cartera y usuarios de la institución, así como los pasos requeridos para sumar más empresas a nuestro portafolio, mantener a las actuales y entregar un servicio de acompañamiento, con una propuesta de valor que responda a sus necesidades.

:

¿Quién puede trabajar con ProChile?

Toda empresa extranjera que busque importar oferta chilena, asociarse con una empresa chilena y/o invertir en Chile; y toda asociación, institución y persona jurídica o natural con iniciación de actividades en Chile, que tributa en primera o segunda categoría y que responda a los objetivos estratégicos institucionales.

¿Quiénes son parte de la cartera de ProChile?

Una empresa que es parte de la cartera de ProChile tiene todos sus datos de contacto en CRM 365, está activa y validada por su ejecutivo(a) regional, y responde a los objetivos institucionales, es decir: empresas exportadoras o con capacidad exportadora que pertenezcan a alguno de los sectores abordados mediante la estrategia institucional. Dentro de este grupo se encontrarán las empresas de Exporta Más.

¿Quiénes son nuestras empresas usuarias?

Son aquellas empresas que están registradas en CRM; que tienen inicio de actividades en Servicio de Impuestos Internos (en el caso de Chile); y que han realizado con ProChile una actividad que sume para ser usuaria (que debe ser registrada en CRM ya sea por un/a ejecutivo/a regional o comercial), dentro del año calendario enero-diciembre.



Conceptos clave

¿Quiénes conforman nuestro público objetivo?



Estos 4 grupos son los protagonistas de nuestra labor y por ende son el principal foco del presente protocolo, aunque no podemos dejar de responder las consultas del público general. A este último grupo lo abordaremos especialmente a través de nuestro Centro de Ayuda, nuestra área de Atención Ciudadana y nuestras Redes Sociales, como se describe en el último apartado del Protocolo.

¿Cuáles son los canales de contacto con nuestro público?

Actualmente, el proceso de captación y atención de usuarios/as de ProChile (anteriormente llamados “beneficiarios/as”) puede ser por tres canales principales, los que a su vez están constituidos por diferentes puntos de contacto:



- **Canal Presencial:**

Puntos de contacto: Oficinas regionales, oficinas comerciales, oficinas nivel central y participación en eventos.



- **Canal Digital:**

Puntos de contacto: Formularios en sitio web para contactar a Centro de Ayuda y Atención Ciudadana (OIRS); redes sociales (cuentas del nivel central, de oficinas regionales, oficinas comerciales, y de autoridades y/o ejecutivos que se identifiquen públicamente con ProChile); correo electrónico (mensajes directos a autoridades y/o ejecutivos ProChile).



- **Canal Telefónico:**

Puntos de contacto: Teléfonos que estén habilitados.

El desafío es entregar a los usuarios/as un servicio homogéneo y de alto estándar a través de todos estos puntos de contacto. Por ello es necesario que todo funcionario y funcionaria de ProChile tenga claro el modelo de atención y los pasos a seguir en cada escenario que se podría presentar.

Conceptos clave

¿Cuáles son nuestros pilares de atención?

La entrega de un servicio de calidad consiste en asesorar y acompañar a nuestro público objetivo en cada una de las siguientes fases de atención:

- ✓ **Captación/Ingreso**
- ✓ **Atención personalizada**
- ✓ **Acompañamiento y seguimiento de resultados**

¿Cómo debemos comunicarnos con nuestro público?

Si bien cada oficina comercial y regional conoce los códigos de comunicación que se suelen utilizar en sus mercados o regiones, un estudio realizado por el equipo de Tironi y Asociados nos recomienda utilizar un lenguaje cercano, respetuoso y directo en los diferentes canales, que facilite el entendimiento de las acciones a desarrollar por parte de los/as usuarios/as y potenciales usuarios/as.

La respuesta variará según la pregunta del interlocutor, pero si se trata de **búsqueda de apoyo para exportar o importar oferta chilena, el/la ejecutivo/a que reciba la solicitud deberá transmitir claramente el procedimiento que corresponda y que se describe en este protocolo**, considerando el tipo de empresa que desea trabajar con nosotros:

- ✓ **Empresa no usuaria nacional:** Exportadora; con potencial exportador; o bajo potencial exportador.
- ✓ **Empresa usuaria nacional:** Exportadora que busca diversificar oferta exportable, mercados y/o clientes; empresa con potencial exportador que busca iniciar exportaciones; empresa que espera retomar exportaciones.
- ✓ **Empresa extranjera**
- ✓ **Instituciones y asociaciones públicas y privadas**



Conceptos clave



¿Cómo debemos comunicarnos con nuestro público?

Si una persona natural solicita información o atención de un ejecutivo, siempre se le debe preguntar primero si pertenece a una empresa. De ser así, se le debe consultar si ésta tiene una cuenta registrada en ProChile. Si no tiene cuenta, se deben considerar los pasos descritos en el presente protocolo. Si tiene cuenta, se debe revisar en CRM quién es su ejecutivo, y derivarle la consulta. Si al momento de la consulta el punto de contacto en ProChile no tiene acceso a CRM, debe invitarle a que envíe un correo a la cuenta genérica de la oficina regional respectiva:

Región	Correo
Arica y Parinacota	aricayparinacota@prochile.gob.cl
Tarapacá	iquique@prochile.gob.cl
Antofagasta	antofagasta@prochile.gob.cl
Atacama	copiapo@prochile.gob.cl
Coquimbo	laserena@prochile.gob.cl
Valparaíso	valparaiso@prochile.gob.cl
Metropolitana	metropolitana@prochile.gob.cl
O'Higgins	rancagua@prochile.gob.cl

Región	Correo
Maule	talca@prochile.gob.cl
Ñuble	nuble@prochile.gob.cl
Biobío	concepcion@prochile.gob.cl
La Araucanía	temuco@prochile.gob.cl
Los Ríos	valdivia@prochile.gob.cl
Los Lagos	ptomontt@prochile.gob.cl
Aysén	coyhaique@prochile.gob.cl
Magallanes	ptaarenas@prochile.gob.cl

Si la persona no pertenece a una empresa, y necesita información comercial o sobre el rol de ProChile y sus herramientas y actividades para apoyar el proceso exportador, se debe pedir que por favor envíe su solicitud a través del [formulario disponible en el Centro de Ayuda de ProChile](#) (CDA). Así, podremos canalizar su consulta y atenderle dentro de un plazo máximo de 4 días hábiles. Si se trata de sugerencias, reclamos, felicitaciones y consultas no abordadas por el CDA, se le debe solicitar que complete el [formulario de Atención Ciudadana](#) (Ver apartado Atención a Público General).



Ingreso de Empresas No Usuarias

Ruta de atención- Ejemplos de casos

Empresas No Usuarías

Proceso de captación cuentas potenciales:



Registro -
Clave única



Ficha
de Caracterización

Las cuentas potenciales son **aquellas empresas registradas en CRM 365 por cualquier ejecutivo/a de ProChile, que no tienen todos sus campos de información completos. Se trata de datos parciales** (con asterisco rojo en CRM), que pueden obtenerse al recibir una tarjeta de presentación, por ejemplo, y que se suben al sistema para contactarles a futuro, si es necesario.

Si se estima que la empresa podría ser candidata a participar en los diferentes servicios que ofrece la institución, el ejecutivo que registró la empresa debe invitarle a completar su Ficha de Caracterización en: <https://portalusuario.prochile.cl/> o derivarla al director regional correspondiente, para que éste evalúe si es conveniente invitar a la empresa a sumarse al trabajo con ProChile. Para más antecedentes sobre cuentas potenciales, se sugiere revisar el "Manual de Usuario Nacional" en CRM 365.

Ruta de atención- Ejemplos de casos

Empresas No Usuarias

Proceso de captación nuevas empresas:



Registro -
Clave única



Ficha de
Caracterización



Test de
Autodiagnóstico*



Entrevista/
Visita



Preadmisibilidad

Si una empresa nunca ha trabajado con ProChile y nos contacta porque desea ser **atendida por la institución en materia de promoción de exportaciones**, el **procedimiento de incorporación será el que se describe a continuación**. Cabe destacar que éste será el mismo para cada punto de contacto inicial descrito previamente (sea digital, presencial o telefónico), y tendrá que ser explicado a dicha empresa por el/la responsable del respectivo punto de contacto, usando un tono cercano, similar al utilizado en el sitio web institucional. Si la empresa se comunica nuevamente indicando que tiene problemas para registrarse, completar su ficha de caracterización o acceder al Test de Autodiagnóstico, el/la responsable del respectivo punto de contacto deberá informar al correo: gestiondeclientes@prochile.gob.cl para que dicha unidad le preste asesoría. Una vez que la empresa realiza su registro puede ser entrevistada por un/a ejecutivo/a regional, y con su validación, puede completar el proceso de preadmisibilidad.

*Test es obligatorio solo si la empresa declara en su ficha de caracterización que no ha exportado en los últimos 3 años.

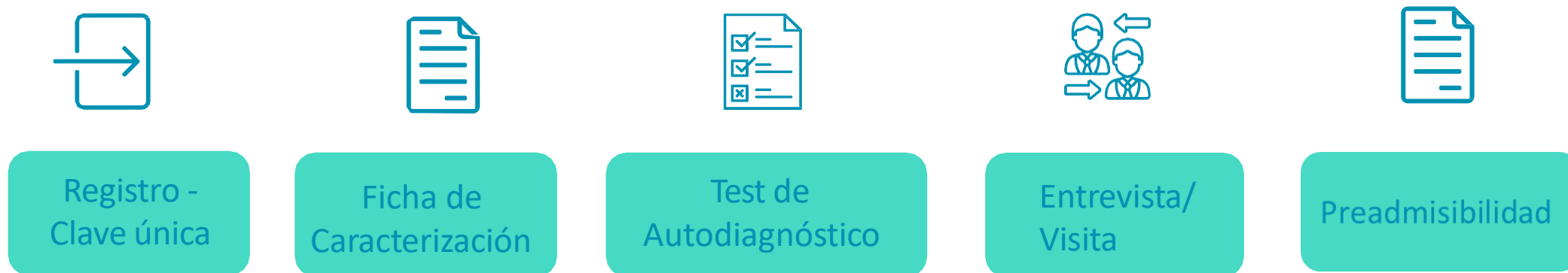
A man with dark hair and a beard is playing an acoustic guitar and singing into a microphone. He is wearing a dark t-shirt and a colorful lanyard. The background is blurred, showing another person and a building. A teal overlay covers the entire image, and a white text box is centered over the man's chest.

No usuarias con potencial exportador

Pr

Empresas No Usuarias con Potencial Exportador

Proceso de captación:



Si al completar la Ficha de caracterización la empresa declara que es **No exportadora**, el sistema le derivará al **Test de Autodiagnóstico** para determinar su potencialidad exportadora, que podrá ser Alta, Media o Baja:

-Si el resultado arroja que **su potencialidad es Alta o Media**, la oficina regional correspondiente recibirá un correo electrónico a su cuenta genérica, para que el/la encargado/a del sector o quien el/la jefe/a regional estime pertinente, se contacte con la empresa dentro de un **plazo máximo de 3 días hábiles**, para agendar una entrevista y/o visita*. Esta acción permitirá comprobar in situ su real potencial y continuar con su proceso de preadmisibilidad y acceder a la prestación de un servicio. El resultado de esta acción tendrá que ser registrado en el CRM institucional vigente en ese momento por el/la encargado/a del sector en la región, o quien el/la jefe/a regional estime pertinente. El cumplimiento de todo el proceso de captación será responsabilidad de la Dirección Nacional.

Posteriormente, se dará paso a la prestación de una atención personalizada.

*La entrevista y/o visita deberá concretarse a más tardar 15 días después de establecer el contacto con la empresa.

A photograph of a man with dark hair and a beard, wearing a black t-shirt and a colorful lanyard, playing an acoustic guitar and singing into a microphone. The image is overlaid with a teal color. A white text box is positioned in the center, containing the text "No usuarias con bajo potencial exportador".

No usuarias con bajo potencial exportador

Pr

Empresas No Usuarias con Bajo Potencial Exportador



Registro -
Clave única



Ficha de
Caracterización



Test de
Autodiagnóstico



Correo
Electrónico



Formación
exportadora/Derivación

Si una empresa nunca ha trabajado con ProChile y desea ser **atendida por la institución en materia de promoción de exportaciones**, el **procedimiento de incorporación será el mismo para cada punto de contacto inicial** descrito, y tendrá que ser explicado a dicha empresa por el/la responsable del respectivo punto de contacto, usando un tono cercano, similar al utilizado en el sitio web institucional. Si al completar la Ficha de caracterización la empresa declara que es No exportadora, el sistema le derivará automáticamente al Test de Autodiagnóstico para determinar su potencialidad exportadora:

Si el resultado demuestra que su **potencial exportador es Bajo**, el sistema de CRM generará un correo automático, a nombre de ProChile, con el objetivo de explicarle los pasos que requiere dar antes de iniciar el proceso exportador. Esto puede incluir la recomendación de revisar la información sobre comercio exterior y formación exportadora disponible en el sitio web institucional y/o contactarse con otros organismos públicos, como Sercotec, según la etapa en que se encuentre y el apoyo que requiera. Esta gestión también deberá quedar registrada en el sistema de CRM que esté activo, y la supervisión del cumplimiento de todo este proceso será responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Estratégico. **Esta regla no aplicará solo en caso de que la empresa que obtenga un bajo puntaje en el Test sea de cualquiera de las siguientes regiones: Arica y Parinacota, Tarapacá, Atacama, Los Ríos, Aysén y Magallanes.**

Si la empresa se comunica nuevamente para indicar que tiene problemas para realizar el registro, completar su ficha de caracterización, acceder al Test de Autodiagnóstico o no está conforme con la respuesta entregada, el/la responsable del respectivo punto de contacto deberá informar al correo: gestiondeclientes@prochile.gob.cl para que dicha unidad le preste asesoría.



No usuarias exportadoras

Pr

Empresas No Usuarias Exportadoras

Proceso de captación:



Registro
Clave única



Ficha de
Caracterización



Entrevista/
Visita



Preadmisibilidad

Si una empresa nunca ha trabajado con ProChile y desea ser **atendida por la institución en materia de promoción de exportaciones**, el **procedimiento de incorporación será el mismo para cada punto de contacto inicial** descrito previamente (sea digital, presencial o telefónico), y tendrá que ser explicado a dicha empresa por el responsable del respectivo punto de contacto, usando un tono cercano, similar al utilizado en el sitio web institucional:

*El/la representante de la empresa deberá **crear una cuenta ProChile, mediante clave única, en <https://portalusuario.prochile.cl/>, para completar la Ficha de Caracterización.***

Si la empresa completa la ficha y declara que es **exportadora**, el sistema le enviará un correo para notificarle que será contactado por un/a ejecutivo/a regional dentro de los próximos días y, en paralelo, enviará otro correo a la cuenta genérica de **la oficina regional** correspondiente para notificarle que **debe comunicarse con la empresa dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles**, para concertar una entrevista y/o visita*. Una vez que la el/la ejecutivo/a regional entreviste y valide la empresa, ésta podrá completar el proceso de preadmisibilidad.

*La entrevista y/o visita deberá concretarse a más tardar 15 días corridos después de establecer el contacto con la empresa.

A man with dark hair and a beard is playing an acoustic guitar and singing into a microphone. He is wearing a dark t-shirt and a colorful lanyard. The background is blurred, showing another person and a building. A teal overlay covers the entire image, and a white text box is centered over the man's chest.

Antiguas empresas usuarias

Pr

Antiguas Empresas Usuarias

Proceso de captación

Si una empresa trabajó con ProChile por última vez hace 3 años o más, y desea volver a ser atendida por la institución, el procedimiento de actualización de su cuenta será el que se describe a continuación, y tendrá que ser transmitido a dicha empresa por el/la responsable del punto de contacto que reciba la solicitud:

El representante de la empresa deberá ingresar en <https://portalusuario.prochile.cl/> y actualizar su información en la Ficha de Caracterización. Si la empresa se comunica nuevamente para indicar que tiene problemas para realizar el registro, completar o actualizar su ficha de caracterización, el/la responsable del respectivo punto de contacto deberá informar a gestiondeclientes@prochile.gob.cl, para que esta unidad le preste asesoría.

Este paso permitirá conocer su estado actual y, por ende, derivará en 2 posibles escenarios:

- ✓ Si la empresa declara que no exporta, automáticamente será llevada por el sistema para responder el Test de Autodiagnóstico y seguir el procedimiento asociado, tal como ocurre con la incorporación de una nueva empresa.
- ✓ Si la empresa exporta, el sistema enviará un correo a la cuenta genérica de la oficina regional correspondiente para notificarle que debe comunicarse con la empresa dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles, para concertar una entrevista y/o visita*.

*La entrevista y/o visita deberá concretarse a más tardar 15 días corridos después de establecer el contacto con la empresa.

A man with dark hair and a beard is playing an acoustic guitar and singing into a microphone. He is wearing a dark t-shirt and a colorful lanyard. The background is blurred, showing another person and some structures. A teal overlay covers the entire image, and a white star icon is positioned near the microphone stand.

Empresas extranjeras

Pr

Empresas Extranjeras

Proceso de captación

Para que una empresa extranjera sea considerada usuaria de ProChile, el ejecutivo de la oficina comercial respectiva deberá encargarse de:



- ✓ Registrarla en CRM



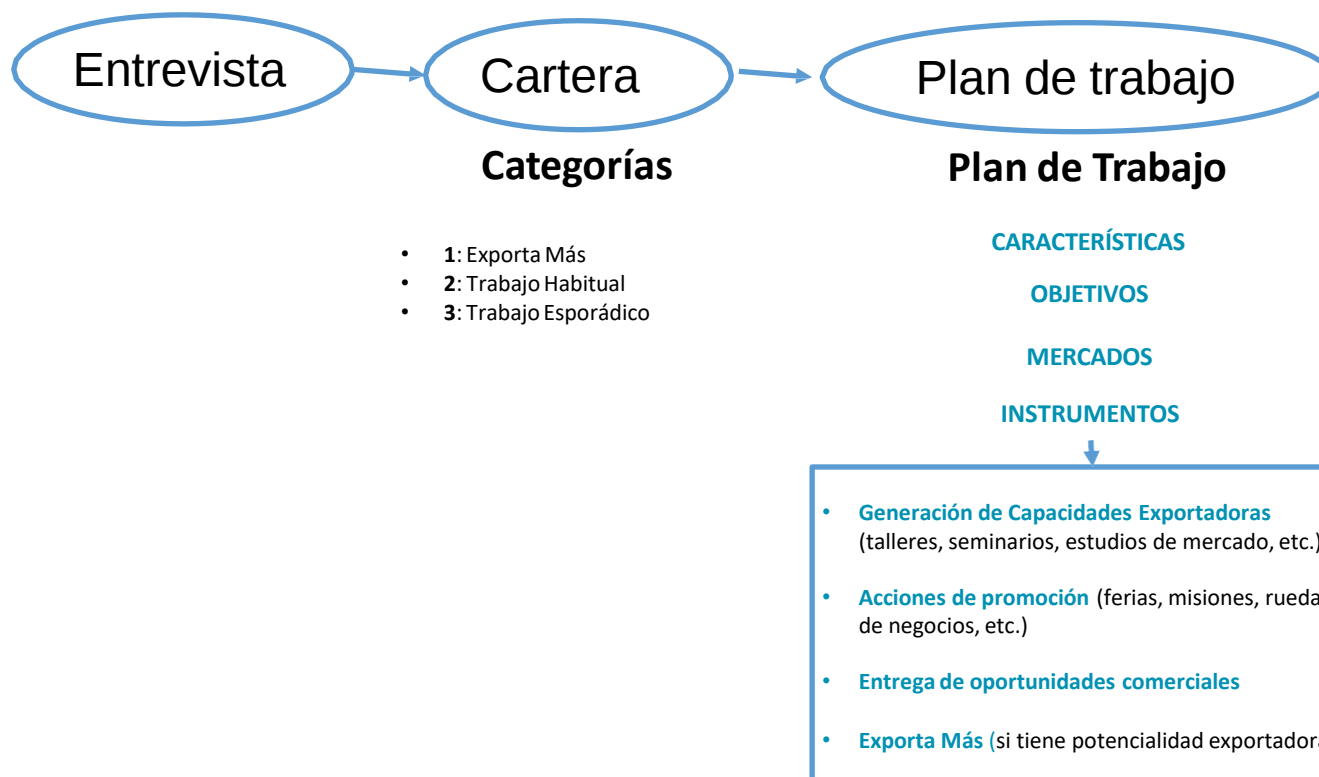
- ✓ Haber realizado con ProChile una actividad que sume para ser usuario dentro del año calendario enero-diciembre, y registrarla en el CRM.



Atención Personalizada

Nuevas Empresas Exportadoras o con Potencial

Atención personalizada



Una vez que una empresa sea seleccionada para acceder a algún servicio o herramienta, el/la ejecutivo/a a cargo deberá entregar la información completa de dicho servicio o herramienta, tales como fechas y plazos de actividades, recalando sus derechos y obligaciones como, por ejemplo, pago de cuota, cumplimiento a cabalidad de la agenda preparada, respuesta a encuesta de satisfacción, entre otros. Posteriormente, el/la ejecutivo/a deberá registrar la actividad en el CRM (Módulo "Registro de Acciones"), para que la empresa pase a ser usuaria.

Atención a Empresas Nacionales ya usuarias



Si una empresa exporta o tiene potencial y ya es usuaria de ProChile (es decir, ha recibido un servicio o participado de una actividad en el año calendario que ha sido registrada en CRM), y desea recibir una nueva asesoría, participar en una actividad/programa o ser atendida por una oficina comercial, su punto de contacto inicial siempre deberá ser su ejecutivo/a regional respectivo/a.

Esto significa que, por ejemplo, si una empresa viaja a un mercado, es atendida por una Oficom y en ese contexto se da cuenta de que podría ampliarse a otro, la Oficom que lo esté atendiendo deberá informar a el/la ejecutivo/a regional sobre esta situación, para que converse con la empresa y determinen los nuevos pasos a seguir. Todo esto con el objetivo de que su ejecutivo/a regional esté al tanto de cualquier ajuste en el plan de internacionalización de la empresa, y darle el acompañamiento que necesite para alcanzar resultados. Ejemplo: Apoyarla a través de Exporta Más.

El/la ejecutivo/a regional deberá atender esta nueva solicitud de la empresa en un plazo máximo de 3 días hábiles, para ofrecer las alternativas acordes a la realidad de la empresa.

Atención a Empresas Nacionales



Si la empresa está en búsqueda de diversificar mercados y/o contactar nuevos clientes, el/la ejecutivo/a regional podrá invitarle a ser parte del servicio integral **ExportaMás**, por ejemplo, si cumple con los requisitos que establezca este programa y que se podrán encontrar en Portal Digital.

En caso de que solo desee la generación de una **agenda de negocios presencial o virtual**, el procedimiento deberá llevarse a cabo según lo indicado en la **Resolución Exenta N° J-1144**, vigente desde noviembre de 2018. No obstante, los plazos estipulados en dicha resolución no aplicarán si la Oficina Comercial requerida se encuentra organizando una actividad de alto impacto o que exija una dedicación mayor de horas de sus ejecutivos/as. En tal caso, la Ofireg deberá acordar una fecha con la Oficom, e informar a la empresa oportunamente las razones de la eventual postergación de su solicitud.

Siempre que la Oficom respectiva confirme la fecha y la agenda de reuniones organizada por petición de una empresa, esta última deberá asumir su compromiso de viajar al mercado o asistir a las reuniones virtuales puntualmente, y entregar posterior retroalimentación de resultados de la agenda, vía correo electrónico, tanto a su ejecutivo regional como comercial. Dicha información deberá ser plasmada en su bitácora de CRM, por parte de su ejecutivo/a regional. La empresa solo será excusada de viajar a un mercado o asistir a las reuniones virtuales agendadas si presenta razones de caso fortuito o fuerza mayor, es decir, que provenga de una causa enteramente ajena a su voluntad; que no se haya podido prever dentro de los cálculos ordinarios y corrientes, o que no se haya podido evitar. De lo contrario, su ejecutivo/a regional dejará una nota de comportamiento en su bitácora de CRM, la cual será considerada al momento de solicitar participar en cualquier otra actividad de ProChile. Esta nota será notificada por carta certificada, sin perjuicio del envío de correo electrónico, por parte del ejecutivo/a, pudiendo la empresa presentar sus descargos dentro del plazo de 5 días hábiles. Esto significa que no será prioritaria si existe una alta demanda por el mercado al cual apunta. Todo este procedimiento quedará consignado en el reglamento sobre Comportamiento, que estará disponible en Portal Digital.

Al recibir a una empresa **que viaje por agenda de negocios** o al generarle reuniones virtuales, la Oficom respectiva deberá informarle que se reservará el derecho de participar en las reuniones que estime pertinente, salvo que la empresa indique expresamente que serán reservadas. De igual forma, la Oficom podrá desistir de organizar una agenda siempre y cuando entregue una justificación sólida a la Ofireg que la solicite en nombre de una empresa, entendiéndose por tal la falta de oportunidades reales para el producto o servicio en el mercado o falta de interés de importadores (indicando sus argumentos textuales).

En aquellos casos en que se trate de **empresas con staff comercial presente en el mercado**, la Oficom deberá indicar que la solicitud de agenda de negocios debe ser realizada por la matriz en Chile a su ejecutivo/a regional correspondiente. Su organización, no obstante, quedará supeditada a la disponibilidad de recursos humanos en la Oficom, ya que tendrán prioridad tanto las empresas chilenas que no cuenten con representantes establecidos en el mercado, como la organización y/o ejecución de actividades contenidas en la Planificación de ProChile en el mercado.

Atención de Casos Especiales

Si una empresa chilena, establecida en un mercado, se acerca a una oficina comercial pidiendo asesoría y/o servicios de búsqueda de información, contactos comerciales u otros, se debe preguntar si la empresa cuenta con RUT chileno. Si es así, se debe informar a la región correspondiente de las gestiones de apoyo que realizará la oficina. Si la empresa no está registrada en CRM, la región deberá seguir el procedimiento para su incorporación a ProChile, según lo descrito en el presente protocolo para atender empresas no usuarias o reactivar antiguas usuarias, según sea el caso.

Si, por el contrario, carece de RUT en Chile, debe cumplir al menos una de las siguientes condiciones para su debida atención en la oficina comercial correspondiente, ingresándola en el módulo de CRM “Empresas Activas Internacionales”, como empresa chilena instalada en el exterior. Las condiciones son: Ser de capitales chilenos o empresa liderada por chilenos que pretendan comercializar productos o servicios nacionales en el mercado.

Si no cumple con las condiciones anteriores, será considerada como empresa extranjera, por lo que debería recomendársele que se acerque a la institución símil de ProChile en el mercado respectivo, o a una cámara de comercio que pueda apoyarle en la búsqueda de contactos locales, generación de agenda o entrega de información, entre otros servicios.



Atención a Empresas Extranjeras

Si una empresa extranjera desea contactar a un proveedor chileno, dicha empresa o el/la ejecutivo/a de la oficina comercial respectiva canalizará su solicitud vía [One Click Import](#)*. Si la solicitud es calificada como “urgente”, el plazo máximo para entregarle una respuesta oportuna será de 48 horas, contadas desde el ingreso de la demanda. Si su solicitud es de nivel “medio”, el plazo máximo para responderle será de 5 días continuos.

Si analizada la demanda no hay oferta disponible, el coordinador de OCI deberá enviarle un correo a la oficina comercial respectiva. Esta última se comunicará con la empresa solicitante para informar la situación, con la explicación correspondiente, e invitarle a seguir en contacto con ProChile para futuras acciones conjuntas. Todo este proceso debe efectuarse dentro de los plazos indicados, considerando el nivel de urgencia de la solicitud.

En caso de que exista oferta disponible, el coordinador de OCI deberá enviarle un correo a la oficina comercial respectiva, para que ésta envíe la lista de potenciales proveedores a la empresa solicitante. Todo este proceso debe efectuarse dentro de los plazos indicados, considerando el nivel de urgencia de la solicitud. Posteriormente, la Oficom realizará el monitoreo respectivo, para saber si el/la importador/a pudo contactarse con alguna de las empresas chilenas. Se recomienda que este seguimiento sea máximo 2 días después de entregar una respuesta ante una demanda urgente, y máximo 5 días después de enviar la información para atender una demanda de nivel “medio”.

Si una empresa extranjera desea invertir en Chile, es decir, recibir información sobre el mercado chileno, industrias o empresas en las cuales podría invertir capital, la Oficina Comercial deberá ponerle en contacto con el Agregado de Inversiones presente en su mercado, o derivar la solicitud a su área geográfica respectiva, la cual se coordinará internamente con su contraparte en InvestChile. En cualquiera de estos dos escenarios, la Oficom deberá informar a la empresa que su solicitud será atendida por la mencionada institución.

Si la empresa extranjera desea invertir en una empresa usuaria de ProChile, la Oficom podrá ponerles en contacto, manteniendo en copia al Agregado de Inversiones (si corresponde) y a los ejecutivos regional, sectorial y geográfico respectivos, para que estén al tanto. Si el mercado no tiene Agregado de Inversiones, el profesional del área geográfica deberá informar a la contraparte en InvestChile, para que estén en conocimiento de la gestión realizada.



ProChile

*En abril de 2024 será reemplazado por módulo “Oportunidades Comerciales” en CRM 365.

Atención a Empresas Extranjeras

Si un importador/a desea visitar Chile por su cuenta y pide apoyo para tener una agenda de reuniones, la oficina comercial deberá contactar al equipo sectorial respectivo, en caso de que el/la importador/a tenga clara la oferta que desea conocer, pero no la zona que debería recorrer. El equipo sectorial deberá entonces contactar a los/as coordinadores macrozonales que corresponda, para determinar si es posible atender la solicitud, considerando la fecha de visita que maneja el/la importador/a. Si lo ven viable, los/as coordinadores macrozonales que corresponda deberán sugerir qué regiones debería visitar. La respuesta a la Oficom deberá ser entregada por el/la encargado(a) sectorial y no podrá exceder de 7 días hábiles.

Si el/la importador tiene definida la oferta y regiones que desea visitar, la Oficom deberá entonces contactar a los/as coordinadores macrozonales que corresponda, para determinar si es posible atender la solicitud, considerando la fecha de visita que maneja el/la importador/a. La respuesta a la Oficom deberá ser entregada por los/as coordinadores macrozonales contactados, y no podrá exceder de 7 días hábiles.

Si una oficina regional o sector desea invitar a una empresa extranjera al país, se deberá comunicar primero con la oficina comercial que corresponda para conocer los plazos que se manejan en los mercados para cursar este tipo de invitaciones, y entregar toda la información necesaria para extender la invitación: fecha, objetivo del viaje, empresas o perfil de empresas chilenas que conocerá, ítems de viaje y estadía cubiertos por ProChile, entre otros aspectos que la oficina comercial indique como necesarios para contactar a un eventual invitado/a.

Se recomienda que cualquier solicitud relacionada con agenda para importadores en Chile sea informada a las contrapartes respectivas al menos 30 días antes de la visita, para realizar las gestiones correspondientes. Se podrá tramitar en menos tiempo, siempre y cuando exista un acuerdo entre las oficinas comercial y regional(es) que corresponda. Este plazo deberá ser informado por la Oficom a sus importadores, especialmente si es complejo organizarle una agenda en poco tiempo.





Seguimiento de Resultados

Acompañamiento a empresas cartera



Acompañamiento/Seguimiento resultados

El proceso de atención a una empresa va más allá de ofrecerle una asesoría y/o participar en una actividad institucional. Es esencial que se registre en CRM la acción realizada, para que la empresa se incorpore como usuaria de la institución y que, posteriormente, el/la ejecutivo/a de ProChile a cargo de dicha empresa mantenga un contacto con ella periódicamente, al menos por correo electrónico, especialmente si es parte de su cartera, para estar al tanto de los resultados de las acciones que haya ejecutado con apoyo institucional y que la han convertido en usuaria, e invitarle a participar en las actividades planificadas para los meses siguientes, según el avance que presente en su proceso de internacionalización.



Acompañamiento a empresas cartera

Seguimiento de Resultados según categoría

- **Categoría 1:** Seguimiento lo hará directamente el/la ejecutivo a cargo de la empresa, de acuerdo con el procedimiento indicado en minuta Exporta Más.
- **Categorías 2 y 3:** Seguimiento se realizará en 2 etapas, en forma automatizada, con ayuda de CRM 365, para que la empresa sienta que ProChile se preocupa de acompañarle y no solo de preguntarle por la concreción de negocios:
 - ✓ Comunicación por correo electrónico 1 mes posterior al término de actividad a la que ha accedido, a nombre de su ejecutivo, para saber cómo le ha ido y de qué manera podemos seguir apoyándole. Se dará opción de no recibir más esta comunicación mensual. Si dice que no y está en categoría 2, pasará a categoría 3 (menos priorizado).
 - ✓ Comunicación por correo para saber concreción de negocios, considerando plazos indicados por la empresa en encuesta previa.

Acompañamiento a empresas extranjeras

Seguimiento de resultados

El proceso de atención va más allá de ofrecerle a una empresa una asesoría, agenda de negocios y/o participar en una actividad institucional. Es esencial que el/la ejecutivo/a de ProChile a cargo de dicha empresa se contacte con ella periódicamente.

Se sugiere que:

✓ Al término de cada trimestre, cada ejecutivo/a comercial revise la base de empresas que ha atendido en ese periodo y/o que han participado en una actividad de ProChile, para llamarlas y saber si han obtenido resultados a partir de la gestión realizada, o si requieren apoyo institucional para alcanzar algún propósito surgido gracias a la actividad correspondiente (ejemplo, contacto con proveedor chileno).

✓ Se recomienda dar especial seguimiento a los/as importadores/as que hayan respondido encuestas de satisfacción de ProChile, sobre todo si han proyectado negocios, y a quienes hayan recibido contactos de empresas chilenas vía [One Click Import](#)*.

✓ El resultado de este seguimiento deberá quedar registrado en el CRM que esté operativo en ese momento (módulo “Beneficiario Internacional”).

*En abril de 2024 será reemplazado por módulo “Oportunidades Comerciales” en CRM 365.



Instituciones y Asociaciones Públicas y Privadas

Atención a Instituciones y Asociaciones Públicas y Privadas

Pro

Si una asociación gremial desea incorporarse a la base de usuarios de ProChile, el/la sectorialista o el/la ejecutivo/a regional que corresponda, deberá ingresar sus datos a CRM, para crearlo como cuenta y validarla.

Es importante además mantener una comunicación fluida con los grupos de interés o *stakeholders* de ProChile, en el que además de las empresas foco del trabajo institucional, se encuentran también las instituciones públicas y privadas, gremios y asociaciones afines a nuestra labor.

Por ello, se sugiere mantener instancias periódicas de comunicación entre los/as encargados/as sectoriales y sus respectivos stakeholders, para informarles las actividades planificadas, los resultados de las gestiones e intercambiar experiencias, entre otras acciones que contribuyan a la coordinación entre las partes.

De igual forma se sugiere que, si una institución o asociación pública o privada contacta a una oficina regional o comercial para recibir algún tipo de servicio, dicha oficina primero se comunique internamente con el/la jefe/a del sector respectivo o encargado/a de la unidad que lidera la relación con ese stakeholder. De esta manera, se podrá entregar una respuesta consensuada, que quedará bajo la responsabilidad del/la sectorialista que corresponda.

En caso de que la solicitud corresponda a la ejecución de un proyecto de Concursos, se deberá coordinar con el/la correspondiente supervisor/a de esta área.





ProChile
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

¡Muchas Gracias!



WWW.PROCHILE.GOB.CL