

Informe Resumen

Programa de Fortalecimiento en Calidad de Atención y Satisfacción Usuaría

Introducción: La Transformación del Servicio en ProChile

El Programa de Fortalecimiento en Calidad de Atención y Satisfacción Usuaría está diseñado para capacitar a los funcionarios de las oficinas regionales de ProChile, con el objetivo de que puedan entregar una óptima asesoría a las empresas chilenas en su proceso de internacionalización. Esta iniciativa responde a la necesidad de modernizar la atención en el servicio público, reconociendo que el principal activo de una institución es la confianza que los usuarios depositan en ella. El propósito general del programa es transformar la atención al usuario, pasando de un enfoque reactivo y transaccional a uno proactivo y relacional, donde cada funcionario se convierte en un socio estratégico para las empresas que buscan expandirse globalmente.

Módulo 1: Fundamentos de la Calidad en ProChile

Objetivo de Aprendizaje

El objetivo central de este módulo es comprender la importancia de la calidad en la atención y su impacto directo tanto en la satisfacción del usuario como en la reputación de la organización. Se busca que los funcionarios internalicen cómo una atención de excelencia no solo mejora la percepción de las empresas usuarias, sino que también fortalece la imagen institucional de ProChile a nivel interno y externo. Un servicio de calidad es un factor determinante para la competitividad de las Pymes, ya que una asesoría oportuna, experta y empática puede acelerar su proceso de internacionalización.

Aplicación para la Mejora del Servicio

La aplicación directa de estos fundamentos radica en posicionar al funcionario como un "canal de confianza para la internacionalización". El Protocolo de Calidad en la Atención de ProChile establece cinco principios orientadores que son la base para construir esta confianza:

Principio	Descripción	Impacto en la Confianza del Usuario
Cordialidad y empatía	Trato amable y respetuoso, con capacidad de escuchar y comprender las necesidades del	Genera una conexión personal y demuestra que la institución valora al usuario como

	usuario en todos los canales (presencial, digital, telefónico).	individuo, no solo como un trámite.
Conocimientos y habilidades	Capacidades técnicas para atender consultas oportunamente y orientar a los usuarios, actuando de forma coordinada con otras áreas.	Proyecta profesionalismo y competencia, asegurando al usuario que está recibiendo asesoría experta y fiable.
Igualdad de trato y no discriminación	Velar por el acceso igualitario a la información y servicios, sin discriminación arbitraria por género, edad, ubicación geográfica, etc.	Establece un entorno justo y equitativo, donde todas las empresas sienten que tienen las mismas oportunidades de recibir apoyo.
Transparencia	Informar siempre cuál es el ámbito de acción de ProChile y explicar las razones si no es posible entregar un servicio solicitado.	Construye credibilidad al ser honesto sobre las capacidades y limitaciones de la institución, gestionando las expectativas de manera realista.
Integridad	Velar por la probidad y la transparencia en todas las operaciones y decisiones, con un manejo honesto de los recursos.	Garantiza al usuario que la institución opera bajo los más altos estándares éticos, lo que es fundamental para una relación a largo plazo.

Al aplicar consistentemente estos principios, cada interacción refuerza la confianza del usuario, convirtiendo a ProChile en un aliado indispensable para el éxito exportador de las empresas chilenas.

Módulo 2: La Experiencia del Usuario (UX)

Objetivo de Aprendizaje

El objetivo de este módulo es enseñar la importancia del análisis y desarrollo de la experiencia usuaria (UX) en todos los puntos de contacto con la institución. El aprendizaje clave es la transición conceptual desde el "**Ciclo de Vida del Usuario**" a la perspectiva del "**Viaje del Usuario**".

- **Ciclo de Vida:** Representa la visión interna y organizacional. Se enfoca en procesos administrativos secuenciales desde la perspectiva de ProChile.
- **Viaje del Usuario (User Journey):** Representa la visión externa, centrada en el ciudadano. Se enfoca en las emociones, percepciones y experiencias reales del usuario a medida que interactúa con la institución.

La diferencia fundamental es que el ciclo de vida describe lo que ProChile hace, mientras que el viaje del usuario revela lo que las empresas sienten durante el proceso.

Aplicación para la Mejora del Servicio

Este cambio de perspectiva permite a los funcionarios de ProChile convertirse en arquitectos activos de la experiencia del usuario. La principal herramienta para lograrlo es el **User Journey Map (Hoja de Ruta del Usuario)**, que permite visualizar todo el recorrido de una empresa, desde que oye hablar de ProChile hasta que consolida su exportación. Este mapeo es crucial para:

1. **Identificar "Momentos de la Verdad":** Son los episodios críticos donde el usuario entra en contacto con ProChile y se forma una impresión decisiva sobre la calidad del servicio. No todos los contactos son iguales; una llamada mal gestionada puede anular la percepción positiva de diez correos bien redactados. Ejemplos de estos momentos incluyen la primera reunión con un ejecutivo regional o la recepción del resultado del Test de Autodiagnóstico.
2. **Detectar "Puntos de Dolor":** Al mapear el viaje, se revelan las frustraciones, barreras y ansiedades que enfrenta el usuario. El análisis del curso identificó tres grandes desafíos en ProChile:
 - **Alta Carga Administrativa:** Procesos de postulación y rendición engorrosos.
 - **Mala Gestión de Tiempos:** Demoras en la adjudicación y falta de comunicación sobre el estado de las solicitudes.
 - **Falta de Personalización:** Asesoría percibida como genérica y oportunidades no siempre alineadas con el nicho de la empresa.
3. **Diseñar Experiencias Positivas:** Una vez identificados los puntos de dolor, los funcionarios pueden proponer mejoras concretas para transformar una experiencia frustrante en una satisfactoria. El objetivo es diseñar un servicio que sea:
 - **Consistente:** La excelencia se mantiene en todos los canales y oficinas.
 - **Empático:** Se comprende y se actúa sobre la presión y los desafíos que enfrentan las empresas.
 - **Efectivo:** Los procesos están diseñados para que las empresas logren sus objetivos de manera eficiente.

Al adoptar esta metodología, ProChile pasa de ser reactivo a proactivo, anticipando las necesidades del usuario y diseñando un viaje sin fricciones que construye confianza y competitividad.

Módulo 3: El Modelo de Atención Estratégico

Objetivos de Aprendizaje

Este módulo se centra en entregar habilidades prácticas para gestionar las interacciones con los usuarios de manera efectiva, profesional y coherente, independientemente del canal utilizado. Los objetivos incluyen dominar la comunicación omnicanal, la gestión del tiempo como señal de respeto y la resolución de conflictos como una oportunidad para fortalecer la relación.

Aplicación para la Mejora del Servicio

1. Diseño de una Atención Omnicanal

La estrategia omnicanal busca que la experiencia del usuario sea fluida, consistente y sin fricciones, a diferencia de la multicanalidad, donde los canales operan en silos y el usuario debe repetir su historia. Un modelo omnicanal exitoso se basa en:

- **Adaptación al Canal:** La empatía y la claridad se expresan de manera diferente en cada medio.
 - **Email:** Requiere un asunto descriptivo, una estructura clara (Contexto, Acción, Impacto, Próximos Pasos) y un tono profesional pero cercano.
 - **Teléfono:** Se enfoca en el tono de voz, la escucha activa (parafrasear para confirmar) y un cierre con compromisos claros.
 - **Presencial:** Se basa en el lenguaje no verbal, el contacto visual, la gestión del espacio y el cierre con algo tangible (una tarjeta, una anotación).
- **Consistencia:** El usuario debe sentir que habla con un solo ProChile, no con departamentos aislados. Herramientas como el CRM son fundamentales para que la información fluya y cualquier funcionario pueda retomar una conversación donde otro la dejó.

2. Gestión Eficaz del Tiempo como Respeto al Usuario

El tiempo es el atributo peor evaluado en los servicios públicos. Por ello, la gestión eficaz del tiempo no es solo una habilidad de productividad personal, sino un pilar del respeto hacia el usuario y un atributo clave de la calidad del servicio. El módulo enseña a:

- **Establecer Objetivos SMART:** Definir metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos.
- **Priorizar con la Matriz de Eisenhower:** Distinguir entre lo urgente y lo importante para enfocarse en tareas de alto valor.
- **Aplicar la Ley de Parkinson:** Asignar a cada tarea el tiempo justo para evitar que el trabajo se expanda innecesariamente. Estas técnicas permiten a los funcionarios organizar su carga de trabajo para ser más resolutivos y respetar el activo más valioso del usuario: su tiempo.

3. Gestión de Conflictos como Oportunidad de Fidelización

Un conflicto no es una batalla, sino un desajuste de expectativas. Gestionarlo adecuadamente puede transformar a un usuario frustrado en un defensor leal. El **método L.A.E.R.** proporciona una estructura simple para manejar estas situaciones:

- **L - Escuchar (Listen):** Permitir que el usuario se exprese completamente, sin interrupciones.
- **A - Aceptar/Empatizar (Acknowledge):** Validar su emoción ("Entiendo su molestia...") sin necesariamente estar de acuerdo con todo.
- **E - Explorar Opciones (Explore):** Involucrar al usuario en la búsqueda de una solución ("¿Qué sería para usted una solución ideal?").
- **R - Responder/Resolver (Respond):** Proponer un plan de acción claro, concreto y realista.

Dominar estas habilidades permite a los funcionarios manejar situaciones difíciles con profesionalismo, reforzando la confianza y la lealtad del usuario.

Módulo 4: Herramientas Digitales y Gestión de la Cartera

Objetivo de Aprendizaje

El objetivo es que los funcionarios conozcan y apliquen herramientas digitales y tecnologías emergentes para optimizar la gestión de cartera, la trazabilidad y la calidad del servicio. Este módulo posiciona la tecnología no como un fin en sí mismo, sino como un habilitador clave para construir relaciones más sólidas, personalizadas y proactivas con las empresas usuarias.

Aplicación para la Mejora del Servicio

1. De la Atención Reactiva a la Proactiva con CRM

El sistema de Gestión de Relaciones con el Usuario (CRM), como Microsoft Dynamics 365, es la piedra angular de una atención moderna. Su implementación permite a ProChile:

- **Tener una Vista 360° del Usuario:** Centraliza toda la información de un usuario (contactos, historial de interacciones, postulaciones, reuniones) en un solo lugar. Esto rompe los silos de información y permite a cualquier funcionario ofrecer una experiencia coherente y personalizada.
- **Pasar de Reactivo a Proactivo:** Al analizar el historial y los datos del usuario, los funcionarios pueden anticipar necesidades, identificar oportunidades de servicio cruzado (cross-selling) y personalizar la comunicación.
- **Mejorar la Trazabilidad y el Seguimiento:** El CRM facilita la gestión del embudo de servicios, permitiendo un seguimiento sistemático de los prospectos y un acompañamiento continuo, especialmente para las empresas con atributo "Exporta Más".

Para que el CRM aporte valor, es crucial la **disciplina y adopción** por parte de los funcionarios, quienes deben registrar todas las interacciones de manera completa, oportuna y precisa.

2. Escalabilidad y Personalización con Automatización e IA

La Inteligencia Artificial (IA) y la automatización liberan a la humanidad del "trabajo mental" repetitivo, permitiendo un enfoque en tareas de mayor valor estratégico. En ProChile, su aplicación permite:

- **Automatización de Tareas Rutinarias:** La IA, a través de herramientas como Microsoft Copilot, puede automatizar la redacción de borradores de correos, la generación de resúmenes de reuniones o la actualización de fichas en el CRM.
- **Servicios Personalizados y Escalables:** La IA puede analizar grandes volúmenes de datos para detectar patrones, predecir qué servicios necesita un usuario o identificar fraudes en tiempo real. Esto permite una segmentación y personalización de servicios a una escala que sería imposible manualmente.
- **Asesoría Estratégica de Alto Valor:** El objetivo final de estas herramientas es **liberar al funcionario de tareas operativas y repetitivas**. Al automatizar el seguimiento básico o la redacción de informes, el funcionario puede dedicar más tiempo a la asesoría estratégica, la preparación para negociaciones complejas o el diseño de planes de internacionalización personalizados, que es donde su experiencia aporta el máximo valor.

En resumen, la tecnología se convierte en el motor que permite a ProChile ofrecer una atención más inteligente, eficiente y centrada en el éxito de cada empresa usuaria.

Módulo 5: Asesoría Especializada para Sectores Emergentes

Objetivo de Aprendizaje

El objetivo de este módulo es nivelar y profundizar los conocimientos de los funcionarios sobre los procesos de exportación y el marco normativo de sectores emergentes, específicamente las **Industrias Creativas** y las **Soluciones Globales**. Se busca que los funcionarios comprendan los conceptos, instrumentos y casos relevantes para ofrecer una correcta atención y asesoría a las empresas de estos rubros.

Aplicación para la Mejora del Servicio

El conocimiento especializado de estos sectores es crucial porque sus lógicas de negocio, desafíos y oportunidades son fundamentalmente diferentes a los de los sectores tradicionales. Una asesoría genérica es ineficaz; se requiere un entendimiento profundo para ser pertinente.

Sectores Abordados y su Importancia

Sector	Sub-sectores de Interés	Lógica de Negocio y Desafíos

Industrias Creativas	Artes visuales, artes escénicas, artesanía, juegos de mesa.	Su valor a menudo es intangible (propiedad intelectual). La internacionalización depende de redes de contactos, participación en ferias, plataformas y festivales específicos. Los modelos de negocio son únicos y no siempre escalables de forma tradicional.
Soluciones Globales	Fintech, Climatech, Edutech, Agrotech, Healthtech.	Son servicios basados en tecnología, a menudo con modelos de negocio disruptivos (SaaS, plataformas). Su exportación es digital y requiere un diagnóstico de madurez digital, conocimiento de plataformas de inteligencia comercial y adaptación a regulaciones de datos en mercados extranjeros.

Impacto en la Asesoría de ProChile

Comprender estas dinámicas permite al funcionario de ProChile:

1. **Ofrecer una Asesoría más Pertinente:** En lugar de ofrecer herramientas genéricas, puede guiar a una empresa de videojuegos hacia los festivales más importantes de su nicho, o a una Fintech sobre las regulaciones específicas del mercado europeo.
2. **Identificar Oportunidades Reales:** Un funcionario con conocimiento sectorial puede mapear actores estratégicos (inversores, distribuidores, socios) que son relevantes para una empresa de Climatech, en lugar de contactos comerciales genéricos.
3. **Alinear el Servicio con los Objetivos Estratégicos del País:** Uno de los objetivos estratégicos de ProChile es "fomentar la diversificación de productos, servicios y mercados de destino". Apoyar activamente a estos sectores emergentes es una acción directa para diversificar la matriz exportadora de Chile, moviéndola más allá de las materias primas hacia servicios y productos de alto valor agregado.

En definitiva, este módulo equipa a los funcionarios para ser asesores especializados, capaces de guiar a las empresas más innovadoras de Chile en su camino hacia el éxito global.

Conclusión del Programa

Este programa de fortalecimiento ha sido diseñado para catalizar una transformación fundamental en la forma en que ProChile se relaciona con sus usuarios. Al integrar los fundamentos de la calidad, la metodología de la experiencia del usuario, un modelo de atención omnicanal, herramientas digitales avanzadas y un conocimiento sectorial profundo, se ha entregado a cada funcionario un conjunto de herramientas para evolucionar su rol. Ya no son meros ejecutores de procesos, sino **socios estratégicos y diseñadores activos del viaje del usuario**. Al escuchar, mapear y actuar sobre las necesidades reales de las empresas, cada funcionario se convierte en un arquitecto de la

confianza, construyendo las bases sólidas que las empresas chilenas necesitan para competir y tener éxito en el escenario mundial.