

APRUÉBASE POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

RESOLUCIÓN N° 10.628

Santiago, 3 de diciembre 2024.-

VISTO Y CONSIDERANDO:

1. El Servicio de Cooperación Técnica, Sercotec, es una corporación de derecho privado, cuya misión es ser la agencia de fomento productivo especializada en el apoyo a la micro y pequeña empresa y el emprendimiento en Chile, cuya acción experta, coordinada con los actores públicos y privados de los territorios, potencia los ecosistemas productivos, favoreciendo su desarrollo económico sostenible e inclusivo y un mayor bienestar para las personas.
2. Que, mejorar la experiencia de sus usuarios y usuarias es un resultado clave perseguido por la institución dentro de sus focos estratégicos definidos para el período 2023-2026.
3. Que, en el marco de la participación institucional en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), a partir del año 2023 nace el nuevo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, cuyo objetivo es mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidad en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.
4. Que, el Decreto Exento N°395, del año 2023, del Ministerio de Hacienda, que aprueba programa marco de los programas de mejoramiento de la gestión de los servicios en el año 2024 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la Ley N°19.553, fijó los objetivos y etapas del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, incluida la conformación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
5. Que, con fecha 12 de noviembre de 2024 se certifica que la Política de Calidad de Servicio del Servicio de Cooperación Técnica, ha sido revisada por la Red de Expertos/as del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y ha recibido una Opinión Técnica Favorable (OTF), basada en la completitud y consistencia de sus contenidos con las definiciones entregadas por esta Red, además de la coherencia interna del instrumento. Este certificado constituye uno de los medios de verificación establecidos para el cumplimiento del requisito técnico 1 del objetivo 1 de la etapa 2 del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

6. Que, la Política de Calidad de Servicio entra en vigencia a partir de la emisión de la Opinión Técnica Favorable de la Red de Expertos, es decir, desde el 12 de noviembre de 2024.
7. Que, en atención a las necesidades del Servicio, y las atribuciones que me confieren los Estatutos, particularmente lo preceptuado en el artículo decimocuarto letra g), esta Gerencia General,

RESUELVE:

- I. **APRUÉBASE**, la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría del Servicio de Cooperación Técnica, señalada a continuación:

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA DEL SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

Introducción.

En el marco de la participación institucional en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), a partir del año 2023 nace el nuevo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, cuyo objetivo es mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en la instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora. El servicio a los clientes es una orientación transversal que involucra a toda la estructura jerárquica de la institución, por lo que se hace necesario definir una política de calidad de servicio y experiencia usuaria, la que plantea la forma en que Sercotec 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 la presente política, como un marco que orienta los estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria en Sercotec, delineando la estrategia en esta materia y orientando la definición de planes anuales de mejoramiento. La política corresponde a un instrumento de planificación de largo plazo.

El Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec) es una corporación de derecho privado con personalidad jurídica desde 1955, regida por sus propios estatutos. Nuestra misión es ser la agencia de fomento productivo especializada en el apoyo a la micro y pequeña empresa y el emprendimiento en Chile, cuya acción experta, coordinada con los actores públicos y privados de los territorios, potencia los ecosistemas productivos, favoreciendo su desarrollo económico sostenible e inclusivo y un mayor bienestar para las personas.

Sercotec cuenta con diversos programas de fomento productivo orientados a comenzar, fortalecer y asociar a emprendedores, emprendedoras, pequeñas empresas y también para quienes enfrenten retos de manera colectiva. Los instrumentos en su mayoría son operados a través de agentes operadores externos, lo que permite asegurar un estándar de servicio adecuado y homogéneo.

Además, Sercotec cuenta con una extensa red de Centros de Desarrollo de Negocios orientados a asesorar de manera gratuita a empresas y cooperativas, a lo que se suman 23 Puntos Mipe, que aseguran atención integral a toda persona que requiera conocer de los programas o asesoría en distintos ámbitos relacionados a sus negocios.

Principios orientadores.

Como Sercotec, nos comprometemos a brindar un servicio excepcional en cada interacción con nuestros clientes. Esto incluye ser amables, atentos y receptivos a sus necesidades, asegurando una experiencia positiva en cada contacto con Sercotec. De esta forma, los principios que guían la prestación de nuestros servicios y sirven como marco de comportamiento de quienes establecen contacto directo con la ciudadanía son:

1. **Agilidad:** Trabajamos en velocidad y nos gusta hacerlo. Somos rápidos y eficientes para tomar decisiones y ejecutar acciones.
2. **Calidez:** Ponemos en primer lugar a nuestros usuarios, sabemos escucharlos. Brindamos una atención cálida y cercana, entregando una experiencia cordial y afectuosa.
3. **Excelencia:** La excelencia nos impulsa a mejorar cada día. Nos encanta nuestra labor y trabajamos bajo altos estándares de calidad.
4. **Probidad:** Nuestros comportamientos se rigen por la transparencia, honradez y responsabilidad. Respetamos las reglas para una mejor institución.
5. **Respeto:** Los clientes serán tratados con respeto y cortesía. La igualdad y el respeto son pilares fundamentales de nuestra atención al cliente.
6. **Mejora Continua:** Revisamos regularmente nuestras políticas y procesos de atención al cliente, para realizar mejoras continuas basadas en la retroalimentación de nuestros clientes y en las mejores prácticas de la industria.

Objetivos de esta Política.

Los objetivos de esta política representan un horizonte hacia donde Sercotec debe avanzar en materia de calidad de servicio, debe servir de guía para la toma de decisiones y las labores de las personas funcionarias, así como también la mejora continua de los procesos internos y la optimización de la experiencia usuaria. De esta forma, nuestros objetivos son:

1. Incorporación de mejoras en los procesos de postulación, seguimiento y rendiciones de los proyectos beneficiarios.
2. Reducir brechas de género y fomentar un desarrollo económico sustentable a través de la prestación de nuestros servicios.
3. Estandarizar los procedimientos de atención usuaria en cada uno de nuestros puntos de atención, ya sean Puntos Mipes, Centros de Desarrollo de Negocios y Agentes Operadores.
4. Digitalización de procesos internos de cara a nuestros clientes.

5. Mejorar la calidad de atención (Aumentar la satisfacción de los usuarios/as por el servicio entregado por Sercotec).
6. Ser un servicio accesible para todos.
7. Mejorar el recorrido o camino digital del cliente, que el uso de la página web sea fluida e intuitiva.

Relación con las definiciones estratégicas institucionales.

Nuestra misión es ser la agencia de fomento productivo especializada en el apoyo a la micro y pequeña empresa y el emprendimiento en Chile, cuya acción experta, coordinada con los actores públicos y privados de los territorios, potencia los ecosistemas productivos, favoreciendo su desarrollo económico sostenible e inclusivo y un mayor bienestar para las personas.

Los Objetivos Estratégicos de Sercotec establecidos en el formulario A1 son:

1. Mejorar la capacidad de gestión y creación de organizaciones asociativas para impulsar la integración de las mipes y cooperativas en encadenamientos cortos de valor.
2. Desarrollar capacidades para la internacionalización de mipes y cooperativas a través del entrenamiento y asesoría en comercio exterior.
3. Lograr que una mayor cantidad de mipes y cooperativas incorporen prácticas sustentables en sus negocios migrando hacia un modelo circular de desarrollo productivo.
4. Reducir brechas de género en mipes y cooperativas a través de la generación de nuevos negocios liderados por mujeres.
5. Impulsar un desarrollo económico local más inclusivo y sostenible en los territorios, fortaleciendo la colaboración entre Sercotec y las regiones.
6. Modernizar Sercotec a través de la digitalización para incorporar mejoras en los procesos internos y de postulación.

Los principios orientadores de la presente política se relacionan directamente con los lineamientos estratégicos, ya que también forman parte de nuestros Valores Institucionales. Por otra parte, los objetivos de esta política están vinculados con nuestras definiciones estratégicas, directamente con el objetivo estratégico N°6 “Modernizar Sercotec a través de la digitalización para incorporar mejoras en los procesos internos y de postulación”, ya que este objetivo tiene por finalidad fortalecer la institución de cara a la ciudadanía.

Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios.

De la cantidad de usuarios y usuarias analizados durante un año podemos indicar; que se trata en su mayoría de mujeres siendo un 63% de las personas. En cuanto a rangos etarios podemos decir que en su mayoría se trata de personas entre 30 y 49 años siendo el 43% de la muestra. Un 41% declara que tiene estudios superiores completos y dentro de ese porcentaje también están quienes tienen postgrados. Destaca también la cantidad de personas que declaran tener hasta educación media completa siendo un 20%.

La mayor distribución demográfica de usuarios está centrada en la zona centro sur del país, liderando la Región Metropolitana con 20%, seguido por Valparaíso con un 10%, luego le siguen Biobío, Araucanía, Maule, O'Higgins y Los Lagos.

El trámite más realizado en este periodo fue “Abeja Emprende” siendo un 28% del total, seguido por Centros de Desarrollo de Negocio con un 20% y en tercer lugar Servicios Virtuales (Capacitación Virtual y Asesoría legal virtual) con un 19%.

Actores y roles

- Actores involucrados en la entrega de servicios:
 - Puntos Mipe: 23 oficinas de atención a usuarios(as) a nivel nacional, resuelven dudas sobre los programas disponibles, el proceso de postulación, requisitos de fondos concursables y la oferta de programas en general. Atienden de manera presencial, telefónica o virtual.
 - Centros de Desarrollo de Negocios: espacios donde las y los emprendedores y negocios reciben asesoría gratuita especializada y capacitación, acceso a oferta financiera, Investigación aplicada de negocio y mercado, vinculación y articulación con el ecosistema productivo local.
 - Agentes Operadores: ejecución de los programas de fomento; Evaluación de admisibilidad y técnica de postulantes; Acompañamiento a los beneficiarios en la ejecución del proyecto o del plan de negocio.
 - Direcciones Regionales: operacionalizar la acción de fomento productivo de la oferta de servicios y programas destinados a distintos tipos de beneficiarios(as). Promover y fortalecer los canales de comunicación y orientación a los/as beneficiarios(as) garantizando el buen trato y la calidad de la información. Realizar seguimiento asegurando la calidad de los servicios agenciados y/o contratados.
 - Unidad de Clientes y Ciudadanía: Gestionar los canales de atención y vinculación con la ciudadanía, velando que los requerimientos sean resueltos de manera oportuna, transparente y con altos estándares de calidad. Coordinación de los mecanismos de participación ciudadana de la institución. Administración de la marcha general de los Puntos Mipe y sistema OIRS.
 - Gerencia de Desarrollo Empresarial: Diseño, desarrollo y monitoreo de programas dirigidos a las mipes y emprendedores/as para mejorar su competitividad, digitalización y capacidades empresariales, además de contribuir a la reactivación ante situaciones de emergencia productiva. Responder a consultas de clientes(as), recibidas desde las diferentes fuentes con que se relaciona SERCOTEC.
 - Gerencia de Desarrollo Asociativo: Diseño, desarrollo y monitoreo de oferta de programas dirigidos a las organizaciones y agrupaciones para fortalecer el entorno asociativo empresarial y la economía social y colaborativa. Responder a consultas de clientes(as), recibidas desde las diferentes fuentes con que se relaciona SERCOTEC.
 - Gerencia de Centros de Negocios: Acompañar y monitorear los Centros de Desarrollo de Negocios a nivel nacional, a través del seguimiento y evaluación del cumplimiento de actividades, metas, gestión, entre otros aspectos. Responder a consultas de clientes(as), recibidas desde las diferentes fuentes con que se relaciona SERCOTEC.
 - Gerencia de Tecnología y Sistemas: contribuir a la Transformación Digital de Sercotec y a la optimización de sus procesos internos, con la finalidad de garantizar la disponibilidad de sus servicios y una experiencia de usuario de calidad, a través de la agilidad, el desarrollo tecnológico y el compromiso con nuestros clientes.

- Gerencia de Comunicaciones: Velar por la difusión coordinada a nivel nacional, con lenguaje simple y cercano para los emprendedores y emprendedoras de nuestro país. Responder a consultas de clientes(as), recibidas desde las diferentes fuentes con que se relaciona SERCOTEC.
 - Gerencia de Administración y Finanzas: Coordinar y realizar las gestiones necesarias para proveer los recursos financieros y materiales que requiere Sercotec para entregar servicios de calidad a nuestros clientes
 - Gerencia de Personas: Coordinar y realizar las gestiones necesarias para proveer los recursos humanos que requiere Sercotec para entregar servicios de calidad a nuestros clientes. Evaluar el desempeño y gestionar las actividades necesarias para el cierre de brechas de competencias del personal.
 - Unidad de Estrategia Institucional: Asesorar en el diseño e implementación de la estrategia institucional. Realizar monitoreo y evaluación de los objetivos y compromisos institucionales en materias de calidad de servicio y experiencia usuaria.
 - Unidad de Fiscalía: Velar por la legalidad y transparencia de los actos del Servicio, desde el diseño hasta el seguimiento de los distintos instrumentos. Velar por el cumplimiento de la Ley de Transparencia.
 - Unidad de Auditoría Interna: Evaluar el cumplimiento de la misión institucional, velando por la excelencia y transparencia de los procesos, promoviendo la mejora continua a través de la asesoría y buenas prácticas de gestión.
- Actores involucrados en la gobernanza de la política:
- Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria: Entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Aprobarla política de calidad de servicio o su actualización. Difunde la política.
 - Consejo de la Sociedad Civil: órgano autónomo de carácter consultivo representante de la sociedad civil, tiene como objetivo aportar a la discusión y toma de decisiones sobre el diseño, ejecución y evaluación de las políticas de Sercotec. Participa en la elaboración de la política.
 - Unidad de Clientes y Ciudadanía: responsable del diseño, implementación y mantenimiento de la política. Mide el desempeño de la organización en materia de calidad de servicio. Identifica oportunidades de mejora y propone acciones correctivas.
- Actores involucrados en el monitoreo y evaluación del plan de mejoramiento:
- Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria: Aprobar el Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria; Aprobar los informes de implementación y Evaluación del Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
 - Unidad de Clientes y Ciudadanía: Liderar la implementación del plan de mejoramiento y coordinar a los responsables internos de cada actividad.
 - Unidad de Estrategia Institucional: realizar seguimiento y monitoreo a la implementación del plan de mejoramiento. Proporcionar información, análisis y apoyo para la toma de decisiones efectiva basada en datos.

Directrices y líneas de acción

Para lograr los objetivos de esta política, es necesario definir lineamientos generales y ámbitos prioritarios de trabajo para garantizar que todos los esfuerzos estén ordenados y contribuyan a los objetivos establecidos. Se han establecido las siguientes líneas de acción que actúan como un marco que guía la implementación y evaluación de las prácticas en Sercotec:

- 1- Utilizar lenguaje claro para toda interacción con usuarios y usuarias.
- 2- Crear protocolo de atención integrado considerando ejes estratégicos, principios orientadores y enfoque de género.
- 3- Capacitación permanente para los ejecutivos de atención directa a clientes del Servicio, Puntos Mipe y funcionariado.
- 4- Despliegue territorial: Cobertura de atención a través de los Centros de Negocio, Agentes operadores y Puntos Mipe en terreno, manifestar presencia con entrega de información en lugares estratégicos y en sectores de difícil acceso y conectividad.
- 5- Implementación y Seguimiento: Evaluación regular de nuestros procesos y la retroalimentación constante de nuestros clientes.
- 6- Establecer mecanismos de medición de satisfacción y eficacia para garantizar la mejora continua y el cumplimiento de nuestros principios y objetivos.
- 7- Operar un nuevo Sistema de gestión entre clientes y colaboradores, CRM.

- II. **COMUNÍQUESE**, en el sitio de intranet institucional para difusión de todos los trabajadores y trabajadoras.

María José Becerra Moro
Gerenta General
Servicio de Cooperación Técnica

SZM

FMP

VGF

JCLA

AFD

