

Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)

Acta Undécima Sesión

Fecha: jueves 24 de octubre de 2024

Horario: 10:36 – 11:24 hrs.

Modalidad: Online

La undécima 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	Cámara Nacional de Laboratorios Farmacéuticos A.G.	Vicente Astorga
3	Asociación de Exportadores de Carne De Chile - Chilecarne	Pía Barros
4	Federación Red Apícola Nacional F.G.	Misael Cuevas
5	Asociación de Empresas de Alimentos de Chile – Chilealimentos	Verónica Greve
6	Asociación Gremial de Micro y Nanoproductores de Chile	Manuela Hernández
7	Asociación de Exportadores de Productos Lácteos - Exporlac	Guillermo Iturrieta
8	Asociación Industrial de Laboratorios Farmacéuticos A.G. - ASILFA	Julio Jiménez
9	Cámara de Comercio de Santiago AG	Elizabeth Lagos
10	FAENACAR A.G.	Rafael Lecaros
11	Sociedad de Fomento Fabril - SOFOFA	Diego Torres

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

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

Bastián Wiederhold, Jefe Sección Gestión de Clientes

Secretaria Ejecutiva: Evelyn Gatica, ProChile

Secretaria de Actas: Daniela Toro, ProChile

DESARROLLO DE LA SESIÓN

Comienza la undécima sesión del Consejo de la Sociedad Civil a las 10:36 hrs. del jueves 24 de octubre de 2024.

La secretaria ejecutiva dio la bienvenida y agradeció la asistencia de los consejeros y consejeras. Dio la palabra a Vicente Astorga, Presidente del Cosoc.

Vicente expuso que el Cosoc de ProChile recibió una invitación del Consejo de la Sociedad Civil de AGCID para un evento en torno a una iniciativa de la Comunidad Europea, llamada Global Gateway, la cual fue creada en 2021 con la finalidad de apoyar inversiones con fondos de los distintos países de la Unión Europea para construir con capacidades, instalaciones, proyectos de desarrollo que sean sostenibles y perduren en el tiempo, por lo tanto la cooperación con los países y los actores civiles de cada uno de ellos es muy importante. La idea es invertir en proyectos que requieran esta inversión inicial. Mencionó que en Chile hay solo 3 proyectos vigentes, por lo tanto, hay oportunidades para construir proyectos de colaboración. Los ámbitos claves de estas asociaciones son: Sector digital, Clima y energía, Transporte, Salud, Educación e investigación. La inversión que realiza Global Gateway son tres mil cuatrocientos millones de euros. Agregó que en 2023 se creó una Plataforma de diálogo de la sociedad civil y las autoridades locales de Global Gateway, contribuyendo a la aplicación de la estrategia, mejorar su eficacia global y garantizando la organización con sus principios claves, por lo tanto, se vincula con la sociedad civil y de ahí nace esta colaboración con AGCID. Todo lo anterior será expuesto en el evento que se realizará el 7 de noviembre en Rancagua, y AGCID enviará la invitación formal para poder inscribirse, ya sea en forma presencial u online. Para finalizar, señaló que le pareció muy interesante la instancia para reunirse con los otros Cosocs de la Cancillería.

La secretaria ejecutiva cedió 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 mencionó que en la sesión de Cosoc realizada en agosto pasado se presentó el Informe de diagnóstico de calidad del servicio y entre los ámbitos prioritarios que se detectaron fueron la Publicación y difusión de las actividades con fechas de realización definidas; Establecer procedimientos de convocatorias con plazos claros y notificación oportuna de resultados de postulaciones; Determinar los canales más utilizados y su satisfacción usuaria; Reforzar una vía única para recepción de reclamos y Metodología para asegurar seguimiento de resultados de usuarios luego de su participación en actividades. Todos estos ámbitos contribuyeron al desarrollo de la Política de calidad del servicio, que se compartió en la pasada sesión de septiembre del Cosoc, cuyo objetivo principal es ubicar a los usuarios en el centro de la gestión de ProChile. Por lo tanto, se deben cumplir ciertos objetivos específicos como asegurar el funcionamiento permanente de todos los canales; informar las actividades en forma clara, precisa y oportuna; mejorar los procesos internos para que se revisen periódicamente, entre otros. También se establecieron directrices y líneas de acción.

Recordó que este PMG tiene 4 etapas que se van repitiendo todos los años, 4 años consecutivos, de manera de ir siempre mejorando, es decir, lo que se detecta en el diagnóstico se debe actualizar el próximo año, la Política se debe volver a revisar y el Plan de Mejoras también debe ajustarse.

Luego, presentó la Propuesta de Plan de Mejoras Calidad de Servicio 2025. El objetivo de este Plan es mejorar procesos de seguimientos internos que permitan entregar un servicio de calidad a todas las personas usuarias y situarlos al centro de la gestión. Se definen objetivos específicos, los que deben ser medibles con medios de verificación y corresponden a los ámbitos prioritarios de trabajo detectados en el diagnóstico, por lo tanto, las actividades propuestas deben responder a dichos

objetivos, es decir: Mejorar el proceso de convocatorias; Asegurar la entrega de la información de todas las actividades en forma precisa, oportuna y completa; Entregar un acompañamiento a las empresas y personas usuarias luego de participar en las actividades; Determinar los canales de atención más utilizados y su satisfacción usuaria; Difusión de los procedimientos y modelos de atención contenidos en el protocolo; Incrementar las capacitaciones internas para que todos los equipos de la institución tengan los conocimientos técnicos adecuados para poder entregar un servicio de calidad y habilidades blandas para la atención usuaria.

Las actividades definidas son: Mejorar y actualizar un manual de procedimiento de convocatorias; Desarrollar un manual de procedimiento para publicación y difusión de las actividades organizadas por ProChile sin convocatorias; Establecer una metodología para asegurar el acompañamiento y seguimiento de resultados de las empresas chilenas; Elaborar un manual de procedimiento para conocer la opinión de las personas usuarias e integrar esta voz en el proceso de planificación estratégica; Identificar los canales de atención preferidos o más utilizados por las personas y establecer la metodología para medir su satisfacción; Actualizar protocolo de atención de usuarios; Difusión interna del protocolo de atención de usuarios; Establecer una metodología para medir la aplicación de procedimientos y plazos asociados al protocolo; Llevar a cabo un programa de capacitaciones internas para fortalecer las capacidades internas, el cual se espera ejecutar de marzo a noviembre, de modo que en diciembre se pueda medir si se alcanzó o no esta meta de capacitación.

Finalizó su presentación indicando que, la mayoría de las acciones se planean ejecutar durante el primer semestre, salvo la metodología para asegurar el acompañamiento de la empresa que se hace durante todo el año, otras van ligadas al segundo semestre, cuando se tiene que desarrollar metodología para ver como se está aplicando el Protocolo.

Vicente Astorga consultó si dentro del plan de trabajo se ha contemplado incorporar a los usuarios y potenciales usuarios, pues al preguntar a quienes ya trabajan con ProChile se tiene un sesgo importante, pues ya conocen la institución. Por lo tanto, es necesario atraer a estos potenciales usuarios para lograr un mayor impacto.

Karina respondió que hace un mes se terminó un estudio de satisfacción anual que abordó a los usuarios y también a todos quienes no son usuarios al año 2022. En esta encuesta se obtuvo una respuesta de casi 890 empresas usuarias y no usuarias. Lo que permitió observar que sus opiniones van en línea con los hallazgos de las encuestas que se han aplicado este año a las personas usuarias, como, por ejemplo, brechas de conocimiento, y los que habían sido usuarios hace mucho tiempo en ProChile y dejaron de hacerlo, pues sentían que no se les daba el acompañamiento y que es justamente lo que dicen quienes han accedido a los servicios ahora. Entonces, ahí ya hay un hallazgo integrado y se planea hacer una consulta ciudadana abierta a mediados del próximo año para que la mayor cantidad de personas pueda participar y consultar todas las materias que son de interés de ProChile, recoger la voz del usuario e incorporarlo en el proceso de planificación estratégica, que sea un complemento a las encuestas que ya se están aplicando a las personas que acceden a los servicios

y a la vez también medir los canales de atención, recoger su opinión de ProChile, obtener su feedback para saber lo que está bien y lo que se podría mejorar.

Luego pidió la palabra Pía Barros, quien sugirió que la encuesta fuese distinta para empresas y asociaciones, pues ellos la recibieron, pero llegó como si fuese una empresa.

Karina mencionó que en este periodo hay 3 instancias: un estudio por los 50 años de ProChile que está siendo enviado por una consultora externa; un levantamiento para el proceso de planificación y las encuestas de participación en las ferias y misiones. Por lo tanto, dentro de las mejoras que se quieren implementar es que esta situación no suceda y sea de la forma más ordenada posible.

Rafael Lecaros mencionó haber recibido también una encuesta que va dirigida a la asociación gremial, pero está enfocada en perfil de empresa y el problema fue definir cuál es la región, pues al ser asociación gremial, representa a 7 regiones. Agregó que se había planteado anteriormente la importancia de aprovechar las redes sociales para difusión y feedback de las actividades y que sean vistos por más personas.

Karina respondió que se conversó con el equipo de Marketing y Comunicaciones, quienes señalaron que siempre está el espacio de difusión, que si una empresa tiene sus propias imágenes, pero no tiene sus propias redes sociales, puede compartirlas con ProChile; si tienen redes sociales pueden mencionar en su publicación a ProChile y se le da retweet a la publicación, considerando que no se puede promocionar a una sola empresa si hubo más empresas chilenas participando en la misma actividad. Agregó que en el Flickr de ProChile se encuentran los álbumes de las actividades realizadas. Mencionó que se tratará nuevamente el tema con el área de comunicaciones, pues ellos se encargan de hacer el levantamiento del material gráfico y publicarlo en el sitio web y redes sociales.

Vicente Astorga consultó por el envío de las presentaciones, a lo que la secretaria ejecutiva comentó que se enviarán posteriormente.

Karina y la secretaria ejecutiva agradecieron la presencia de los consejeros y consejeras, dando por finalizada la sesión a las 11:24 hrs.

Enlace del video de esta sesión: <https://acortar.link/qtzZPK>



VICENTE ASTORGA PIZARRO
Presidente
Consejo de la Sociedad Civil de ProChile



EVELYN GATICA GUEICO
Secretaria Ejecutiva
Consejo de la Sociedad Civil de ProChile