

MODELO DE ATENCIÓN DE CLIENTES DE SERCOTEC (Primera versión)

GERENCIA DE COMUNICACIONES, NOVIEMBRE 2025

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. PRINCIPIOS ORIENTADORES	3
3. OBJETIVOS DEL MODELO/PROTOCOLO	4
4. FLUJOS DE ATENCIÓN Y ESTÁNDARES POR SERVICIO	4
4.1 Puntos Mipe (Atención OIRS y Terreno).....	4
4.2 Agentes Operadores Sercotec.	6
4.3 Centros Desarrollo de Negocios Sercotec	7
4.4 Portal de Capacitación Virtual.....	9
4.5 Asesoría Legal Virtual	10
5. Canales de Comunicación.....	11
6. Seguimiento y Evaluación.....	11
7. Lineamientos de Saludo y Trato con Clientes	12
8. Atención de Clientes Difíciles y Situaciones de Riesgo	12
MANEJO DE CASOS EXTREMOS, AMENAZAS Y CONDUCTAS DE VIOLENCIA FÍSICA.....	13
1. Identificación de focos de conflicto	14
2. Medidas preventivas	14
3. Medidas intermedias y proceso de escalamiento	15
4. Actuación ante violencia física o riesgo grave	15

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Cooperación Técnica, Sercotec, es una Corporación de Derecho Privado que tiene como misión apoyar el desarrollo de la micro y pequeña empresa, así como del emprendimiento, mediante asistencia técnica especializada y fomento de la asociatividad y cooperativismo. Promovemos la articulación entre actores públicos y privados a nivel territorial, con el propósito de fortalecer los ecosistemas productivos y de impulsar un desarrollo económico sostenible e inclusivo, facilitando la inserción competitiva en la economía y mejorando el bienestar de las personas.

Este modelo busca entregar recomendaciones para orientar de manera práctica, la forma en que los colaboradores de operadores externos de Sercotec deben relacionarse con personas clientes y usuarias de Sercotec, garantizando un estándar homogéneo de calidad, respeto y accesibilidad en todos los puntos de contacto.

Se considerarán como operadores externos para estos efectos:

- Los operadores de los Puntos Mipe.
- Los Agentes Operadores de Sercotec.
- Los operadores de Centros de Desarrollo de Negocios.
- Los operadores del Portal de Capacitación Virtual.
- Los operadores de la Asesoría Legal Virtual.

2. PRINCIPIOS ORIENTADORES

Los principios que guían el presente modelo de atención a clientes son los siguientes:

- **Agilidad:** Trabajar de manera rápida y eficiente para tomar decisiones y ejecutar acciones.
- **Calidez:** se debe poner en primer lugar a los usuarios, brindando una atención cálida y cercana, entregando una experiencia cordial y afectuosa.
- **Excelencia:** Se debe realizar la atención a los usuarios bajo altos estándares de calidad.
- **Probidad:** El trabajo se rige por la transparencia, honradez y responsabilidad.
- **Respeto:** Los clientes deben ser tratados con respeto y cortesía. La igualdad y el respeto deben ser los pilares fundamentales de la atención al cliente.
- **Mejora Continua:** Se revisarán regularmente las políticas y procesos de atención al cliente, para realizar mejoras continuas basadas en la retroalimentación de los clientes y en las mejores prácticas.

3. OBJETIVOS DEL MODELO/PROTOCOLO

Los objetivos principales de este protocolo son:

- Aumentar la satisfacción usuaria mediante un modelo de atención.
- Optimizar procesos de postulación y ejecución de instrumentos Sercotec.
- Estandarizar los procedimientos de atención en todos los canales.
- Garantizar la accesibilidad universal en la atención.

4. FLUJOS DE ATENCIÓN Y ESTÁNDARES POR SERVICIO

Se establecen los flujos de atención específicos para garantizar un estándar homogéneo en cada punto de contacto.

4.1 Puntos Mipe (Atención OIRS y Terreno)

OIRS: Oficina de informaciones, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Estándar Esperado y Recomendaciones de Trato.

Principio	Estándar Esperado	Recomendaciones de Trato
Agilidad	Ofrecer una orientación y respuesta resolutiva en el menor tiempo posible. El tiempo máximo de respuesta es de 10 días hábiles y el promedio esperado no supera los 2 días hábiles.	Siempre se debe informar el plazo estimado para la respuesta final.
Calidez	Escuchar activamente la necesidad y validar la solicitud del usuario/a.	El Ejecutivo de atención siempre debe identificarse con su nombre y apellido. En cuanto a la persona usuaria se le debe tratar por su nombre.
Excelencia	Se realiza gestión efectiva para búsqueda de información relacionada al requerimiento y se apoyan en manual de respuestas para redactar.	Toda respuesta debe estar bien redactada, con lenguaje claro y resolutiva.

Probidad	Entendemos que toda interacción debe ser tratada con total transparencia y responsabilidad en la respuesta entregada.	Cada respuesta debe ser con información veraz, en el texto se debe evidenciar hechos, fechas, links o adjuntos, para corroborar la información entregada.
Respeto	Toda persona usuaria debe ser atendida con una actitud de servicio y sin discriminación.	Mantener un tono de voz y lenguaje corporal (o escrito) cortés y profesional. Se debe evitar interrumpir al usuario/a y usar un lenguaje claro.
Mejora Continua	El registro de todas las interacciones en el Sistema Sisol o No Sisol es requerido para la reportabilidad y el análisis continuo del servicio. Este proceso se complementa con la aplicación permanente de la encuesta que evalúa la utilidad y la calidad de la atención.	Es necesario fomentar el registro completo de la información en los Sistemas asociados (de parte de los ejecutivos) y, al finalizar la atención, solicitar a la persona usuaria que responda la encuesta de satisfacción.

Pasos y Procedimiento (Atención OIRS y terreno)

1. **Recepción y registro** de solicitud en sistema oficial OIRS o Sistema No Sisol.
2. **Clasificación** según servicio de interés.
3. **Orientación** sobre instrumentos, servicios y apoyo en las plataformas digitales que ofrece Sercotec, con especial atención a quienes tengan ideas de negocios y requieran apoyo en la postulación.
4. **Derivación a área responsable** en caso de ser necesario:
 - Derivación interna a ejecutivo de fomento de Sercotec u otros (para respuesta resolutive).
 - Derivación a Centros de Desarrollo de Negocios (vía mail con contacto).
 - Derivación externa (a servicios relacionados, ej: Fosis, Corfo, INAPI).
5. **Respuesta resolutive formal** a la persona usuaria: frente a cada solicitud de atención se debe atender el requerimiento y culminar con respuesta clara y resolutive.
6. **Cierre de caso** y registro para trazabilidad en Sistema de Solicitudes Sisol o No Sisol.

4.2 Agentes Operadores Sercotec.

Estándar Esperado y Recomendaciones de Trato.

Principio	Estándar Esperado	Recomendaciones de Trato
Agilidad	Garantizar que todos los procesos, como de firma de contratos y reembolsos, entre otros, se realicen en el plazo más breve posible, una vez cumplidos todos los requisitos.	Informar al postulante o beneficiario sobre los plazos máximos de cada hito (por ejemplo firma, reembolso, validación de rendición) y mantenerlo actualizado si hay cambios en la programación.
Calidez	Escuchar activamente las dudas de la persona postulante o beneficiaria sobre la ejecución del proyecto y brindar un acompañamiento personalizado que facilite la correcta implementación de su plan de trabajo.	Generar una relación de confianza con la persona postulante o beneficiaria. Emplear un lenguaje alentador y reconocer el esfuerzo que implica la ejecución de un proyecto o inversión.
Excelencia	Entregar información clara sobre lineamientos normativos y procesos de rendición según bases establecidas del instrumento postulado.	Ser proactivo en el acompañamiento, anticipando dudas comunes en la rendición de gastos. Siempre responder las consultas de la persona postulante o beneficiaria en plazos prudentes.
Probidad	Actuar con transparencia y evitando conflictos de interés en todos los procesos, en especial en el control y tiempos en la validación de	Explicar claramente los criterios de validación y las razones de cualquier objeción en una rendición.

	gastos a rendir.	
Respeto	Valorar el tiempo de la persona postulante o beneficiaria y coordinar las reuniones, visitas o asesorías en horarios que sean compatibles y siempre en mutua coordinación.	Tratar al postulante o beneficiario con la máxima consideración y cortesía, manteniendo un canal de comunicación abierto. Evitar juicios de valor sobre las decisiones empresariales, enfocándose en la observancia de las bases.
Mejora continua	Registrar la evaluación de la satisfacción del/la postulante o beneficiario/a al término de la ejecución del proyecto y de las asesorías recibidas para identificar áreas de optimización en la gestión.	Desde Gerencias o Direcciones regionales relacionadas al instrumento que corresponda, utilizar la retroalimentación para ajustar los formatos de acompañamiento con el fin de mejorar la experiencia del cliente.

Pasos y Procedimiento: Siempre se debe mantener contacto fluido y recurrente con la persona postulante o beneficiaria, toda duda debe ser resuelta en los canales establecidos según bases.

1. Asesoría inicial en etapa de evaluación y en caso de selección en los **lineamientos de ejecución**.
2. **Acompañamiento técnico y administrativo especializado**.
3. **Control y validación de gastos** en rendiciones.
4. **Escalamiento de dudas normativas** a Dirección Regional.
5. **Cierre de proyecto** con informe final.

4.3 Centros Desarrollo de Negocios Sercotec

Estándar Esperado y Recomendaciones de Trato.

Principio	Estándar Esperado	Recomendaciones de Trato
Agilidad	Ofrecer al cliente una atención ágil con un diagnóstico inicial	Priorizar la primera atención con la entrega de resultados

	en el tiempo más breve posible.	de manera rápida con el fin de aumentar su motivación y confianza en la asesoría.
Calidez	Establecer una relación de confianza y continuidad para el acompañamiento.	Escuchar activamente el contexto del negocio antes de proponer un plan de trabajo.
Excelencia	Entregar asesorías especializadas en áreas clave (ej: finanzas, gestión, innovación).	Al otorgar la asesoría utilizar un lenguaje empresarial claro, evitando jerga técnica innecesaria.
Probidad	Asesorar con total responsabilidad y transparencia.	Toda recomendación o acuerdo debe quedar debidamente registrado. La información que se obtenga ya sea de la persona asesorada o de su negocio se debe resguardar con total confidencialidad.
Respeto	Cumplir estrictamente con los horarios agendados para las sesiones de asesoría y respetar el tiempo del cliente, manteniendo el foco en los temas acordados.	Promover un ambiente de interacción horizontal con el cliente persona empresaria.
Mejora continua	Registrar y analizar la encuesta de satisfacción posterior a la asesoría recibida en Centros de Desarrollo de Negocios.	Al finalizar la asesoría de un ciclo invitar al cliente a responder una encuesta, buscando mejoras en la satisfacción usuaria.

Pasos y Procedimiento

1. **Diagnóstico empresarial inicial.**
2. **Asesoría especializada** en gestión, finanzas, comercialización e innovación.
3. **Vinculación con redes de apoyo** locales.
4. **Derivación** hacia instrumentos Sercotec, Puntos Mipe u otras entidades cuando corresponda. Considerar que la derivación debe quedar evidenciada mediante mail.

4.4 Portal de Capacitación Virtual

Estándar Esperado y Recomendaciones de Trato.

Principio	Estándar Esperado	Recomendaciones de Trato
Agilidad	Ofrecer apoyo técnico rápido en caso de problemas de acceso o navegación.	Dar instrucciones paso a paso con lenguaje simple para resolver problemas técnicos, confirmando que la persona usuaria pudo acceder.
Calidez	Ofrecer un Portal en línea amigable y accesible, considerando apoyos disponibles para resolver dudas del contenido.	Utilizar mensajes y correos electrónicos con un tono motivacional y de apoyo que aliente la finalización de los cursos y que celebre los logros del participante.
Excelencia	El contenido de los cursos debe estar actualizado, ser pertinente a las necesidades de las Mipes y contar con materiales interactivos y de alta calidad técnica.	Al ofrecer capacitación virtual se debe asegurar contenidos actualizados y el uso de lenguaje claro.
Probidad	El proceso de cada capacitación debe ser transparente y estar basado en el cumplimiento objetivo	Informar al usuario/a de forma clara y visible fechas, duración y contenidos a abordar.

	de los requisitos definidos para cada curso.	
Respeto	Garantizar el acceso al material y certificación de las personas usuarias.	Responder dudas sobre el contenido o el estado de la certificación de forma clara y oportuna.
Mejora continua	Generar informes con datos de la usabilidad y contenidos del Portal de Capacitación Virtual.	Utilizar los informes para priorizar las mejoras de los cursos o el uso en general del Portal.

Pasos y Procedimiento

1. Inscripción en cursos y talleres disponibles.
2. Apoyo técnico en caso de problemas de acceso o navegación.
3. Seguimiento de participación.
4. Certificación de cursos aprobados.

4.5 Asesoría Legal Virtual

Estándar Esperado y Recomendaciones de Trato.

Principio	Estándar Esperado	Recomendaciones de Trato
Agilidad	El abogado/asesor debe contactar antes de 48 horas la solicitud de asesoría.	Al recibir la consulta se debe informar los plazos que recibirá la orientación.
Calidez	Utilizar un lenguaje accesible y empático que evite la jerga jurídica excesiva, asegurando que la persona empresaria o emprendedora comprenda cabalmente las implicancias de la orientación.	Validar la preocupación del usuario/a (ej: "Entendemos la complejidad de su situación legal") antes de entregar la respuesta técnica.

Excelencia	Emisión de una respuesta orientadora y oportuna.	Dejar claro que la asesoría es orientadora.
Probidad	Manejar las consultas con absoluta confidencialidad y responsabilidad.	Asegurar al usuario la privacidad de la información compartida.
Respeto	Tratar con seriedad y profesionalismo todas las consultas, garantizando el acceso a la orientación.	Evitar juzgar las decisiones empresariales o legales previas del usuario/a, enfocándose en ofrecer una solución o camino a seguir desde el punto actual.
Mejora continua	Clasificar y analizar las consultas legales más frecuentes para crear material que aborde preventivamente estos temas en el portal.	Otorgar un espacio de valoración a la persona usuaria para ajustar contenidos y el estilo de las futuras respuestas.

Pasos y Procedimiento

1. Ingreso de consulta por canal digital.
2. Derivación a especialista jurídico.
3. Emisión de respuesta orientadora y oportuna.
4. Derivación a organismos competentes en caso de requerirse representación legal.

5. Canales de Comunicación

- **Presenciales:** Centros de Desarrollo de Negocios, Puntos Mipe, Agentes operadores.
- **Digitales:** Puntos Mipe, Portal de Capacitación, Asesoría legal virtual.
- **Telefónicos:** Centros de Desarrollo de Negocios, Puntos Mipe, Agentes operadores.

6. Seguimiento y Evaluación

- Cada interacción debe quedar **registrada** en los sistemas oficiales.
- Se deberán aplicar mediciones **periódicas** de satisfacción usuaria.
- La retroalimentación recogida será insumo para la **mejora continua** de procesos y servicios.

7. Lineamientos de Saludo y Trato con Clientes

El primer contacto debe transmitir cordialidad, respeto y disposición a ayudar. En la totalidad de atenciones ya sea presencial, telefónica o virtual, siempre se debe identificar la persona que atiende el requerimiento.

- **Presencial:** 'Muy buenos días, bienvenido/a a (servicio que corresponda) Mi nombre es (nombre) soy ejecutiva/o (rol/función) ¿En qué le puedo ayudar hoy?
- **Telefónico:** 'Muy buenos días/tardes, mi nombre es (nombre) soy ejecutivo de (rol/función), ¿cómo le puedo asistir?'
- **Virtual (correo o chat):** 'Estimado/a [nombre del cliente], reciba un cordial saludo. Respecto a su consulta...' al finalizar la respuesta quién lo atendió se debe identificar con su nombre, apellido y rol o función.

En toda interacción con personas usuarias se debe utilizar un lenguaje **claro y respetuoso**, evitando tecnicismos. El trato debe estar centrado en la persona, garantizando que cada usuario/a se sienta escuchado/a y valorado/a. Toda atención debe concluir en una respuesta resolutive para la persona.

8. Atención de Clientes Difíciles y Situaciones de Riesgo

En estos casos, el personal debe actuar con calma, respeto y siguiendo los pasos establecidos, priorizando siempre su seguridad y la de sus compañeros/as.

Es fundamental la comunicación dentro del equipo y acordar en conjunto las recomendaciones que entrega el protocolo. La prevención y primera contención siempre es mejor en equipo.

Pasos recomendados para la atención

1. **Escuchar activamente:** permitir que el cliente exponga su situación sin interrumpir.
2. **Mantener la calma:** evitar respuestas confrontacionales.
3. **Mostrar empatía:** usar frases como “Entiendo su preocupación” o “Comprendo lo que nos plantea”.
4. **Aclarar el problema:** repetir brevemente lo planteado para confirmar entendimiento.
5. **Ofrecer alternativas:** indicar soluciones posibles o los pasos que se seguirán.
6. **Escalar la situación y solicitar apoyo:** si no es posible resolver el problema en primera instancia, derivar al superior o a la persona con mayor habilidad para el manejo de clientes difíciles, según el Protocolo de Apoyo Interno.
7. **Registrar el caso:** toda situación de tensión debe registrarse en el sistema OIRS (en Puntos Mipe) o informarse por correo a la contraparte correspondiente en otros servicios, para asegurar trazabilidad y análisis.

Protocolo de Apoyo Interno y Gestión de Riesgos

- **Identificación del personal de apoyo:** cada equipo debe tener identificado al personal con mayor habilidad y capacitación para enfrentar clientes difíciles, ya sea para apoyar la atención o para asumirla directamente.
- **Principio de no soledad:** ante señales de cliente difícil (tono, lenguaje o actitud), la persona que atiende debe avisar de inmediato a un compañero o superior mediante las herramientas internas disponibles, para contar con apoyo o supervisión.
- **Mantener tono y distancia:** conservar siempre un tono tranquilo y respetuoso, evitando discusiones o confrontaciones directas.

MANEJO DE CASOS EXTREMOS, AMENAZAS Y CONDUCTAS DE VIOLENCIA FÍSICA

En el marco del proceso de atención, el usuario/a concurre a los Puntos Mipe, Centros de Desarrollo de Negocios, Portal de Capacitación Virtual, Portal de Asesoría Legal o la asesoría del Agente Operador asignado para uno de los instrumentos Sercotec, buscando satisfacer una necesidad, esperando que esto suceda de manera oportuna y expedita. Si esto no se consigue, percibiendo retraso y falta de consideración a su necesidad, podría suceder que se manifiesten signos de molestia por parte de las personas usuarias, quienes, sumado a otros factores ambientales y personales, puede desembocar en agresiones hacia el equipo de atención a clientes. Múltiples son las razones y factores de contexto que pueden desembocar en agresiones las que no justifican la violencia, el mal trato, la humillación en sus puestos de trabajo.

Hoy no contamos con cifras en cuanto a agresiones, aun así, la experiencia permite afirmar que quienes se encuentran más propensos a agresiones de parte de usuario/as son aquellos que tienen un trato directo y prestan atención directa a clientes. En este sentido, no existen escalas de evaluación de riesgo de agresión que sean aplicables a todas las situaciones, por lo que cobra gran relevancia las medidas preventivas que se puedan tomar.

Al momento de ocurrir un incidente de agresión, un tema complejo de coordinar es protocolizar la reacción que debe tener la persona agredida, debido a que en estas instancias dicha reacción se encausa de acuerdo a los recursos personales de cada individuo. En este sentido, es importante que las medidas a realizar se enfoquen en preparar a la persona y a los equipos, con acciones concretas de cuidado y protección a la persona afectada, para poder enfrentar coordinadamente como equipo ante estas situaciones a fin de contribuir a la reducción de consecuencias negativas.

En situaciones de riesgo, agresión o indicios de violencia física, se aplica un **protocolo de seguridad estricto** para proteger al personal y al espacio de trabajo.

1. Identificación de focos de conflicto

Se recomienda lo siguiente:

- Identificar los principales focos de conflicto recurrentes con el objetivo de prevenir.
- Reconocer y advertir internamente señales que indiquen escalamiento de agresividad, a través de los medios que se acuerden en el equipo (WhatsApp, mensajería interna, llamados, etc.).
- Identificar a las personas del equipo mejor capacitadas para intervenir en situaciones de tensión.

Tipos de agresión

- Agresión psicológica: cualquier acción que vulnere, perturbe o amenace la integridad psíquica, tales como tratos humillantes o vejatorios, exigencia de obediencia, ciberacoso, entre otros. La agresión psicológica puede manifestarse de forma verbal o no.
- Agresión física: cualquier agresión dirigida contra el cuerpo de una persona o grupo de personas y que vulnera, perturba o amenaza la integridad física o derecho a la vida. Dentro de estas se incluyen las palizas, patadas, bofetadas, tiros, empujones, mordiscos, pellizcos, entre otros.

2. Medidas preventivas

Se recomienda que los agentes operadores programen **capacitaciones** para mejorar la atención en situaciones de conflicto, técnicas de escalamiento y manejo seguro de escenarios agresivos.

Respecto de hechos consumados de agresiones físicas o psicológicas antes descritas, el Agente a cargo del equipo debe informar de manera formal a la contraparte designada en Sercotec con el fin de tener registro y buscar mejoras.

Factores Internos: Refiere a las medidas que es posible abordar como organización, las cuales son factibles de realizar previamente. Implica fortalecer los aspectos débiles y trabajar organizadamente. Se recomienda acordar con el equipo donde está el espacio de atención medidas como aviso de riesgo por los medios que acuerden internamente.

Estructurales: Refiere a todas las medidas en términos de infraestructura, de espacios y organizacionales que pueden ayudar preventivamente a la seguridad tanto del beneficiario/a como del equipo.

Ejecutivos o asesores de atención: Este aspecto refiere a las acciones que se pueden realizar a nivel personal-grupal, a fin de fortalecer su rol durante el proceso de atención, para esto se recomienda identificar dentro del espacio de atención la persona más capacitada para abordar situaciones de conflicto.

3. Medidas intermedias y proceso de escalamiento

Ante hechos de violencia o si la conducta del cliente pone en riesgo la seguridad del personal o las dependencias:

1. **Intervención del personal de soporte:** la persona designada como apoyo asume la atención y quien fue o pudo ser agredido es trasladado a un espacio seguro.
2. **Aplicación de protocolos internos:** activar las medidas de contención y apoyo previamente definidas.
3. **Derivación del caso:** si la conducta agresiva continúa o existe sospecha fundada de violencia física, se deriva de inmediato al superior jerárquico y al personal más capacitado para incidentes críticos.

4. Actuación ante violencia física o riesgo grave

Si el cliente incurre en violencia física o acciones que pongan en riesgo la integridad del personal o las instalaciones, y las medidas internas no funcionan:

1. No contestar la agresión
2. El funcionario(a), de no poder controlar la situación y/o calmar al usuario por la razón que sea, debe avisar a su jefe directo.
3. Notificación inmediata al superior jerárquico quién determinará decisiones rápidas.