

Co-creación de mensajes: La clave para el éxito de una institución innovadora



Nueva Ley de Insolvencia entrará en vigencia en agosto 2023 y dispondrá de procedimientos simplificados de rápida tramitación y bajo costo de acceso, tanto para las micro y pequeñas empresas, como para las

personas que estén con problemas de solvencia.

Desde la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (Superir) se están llevando a cabo reuniones y talleres de co-creación con instituciones relacionadas para conceptualizar y desarrollar nuevos mensajes personalizados para cada uno de los segmentos definidos, o mejorar las capacidades existentes para acercarse a la ciudadanía, a través de los canales y medios pertinentes. La Superir entendió que este desafío de innovación es el camino principal para poder hacer llegar a sus usuarios los beneficios que trae la nueva Ley de insolvencia 21.563.

“Como institución hemos decidido adoptar un enfoque único para desarrollar mensajes que reflejen los beneficios de la nueva normativa que entra en vigencia el 11 de agosto, para que así conecten con la audiencia de manera significativa, ya que el usuario es el centro de todo. En lugar del modelo clásico de escuchar únicamente a los equipos internos, optamos por involucrar a varios actores en un proceso de co-creación”,

expresó el Superintendente de Insolvencia y Reemprendimiento, Hugo Sánchez.

Frente a lo anterior, el primer paso de este proyecto fue convocar a una serie de talleres internos, en los cuales participaron funcionarios de diferentes departamentos y niveles jerárquicos. Estos talleres fueron diseñados para fomentar la colaboración y el intercambio de ideas, y se llevaron a cabo en un ambiente abierto y participativo.

Para luego, abrir estas acciones a reuniones externas con el Instituto Nacional de la Juventud (Injuv), Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama), Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec) y el Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc) de la Superintendencia.

En cada encuentro se crearon grupos de trabajo multidisciplinarios, lo que permitió la convergencia de diferentes perspectivas y conocimientos en materia de insolvencia. La diversidad de pensamiento se convirtió en una de las fortalezas de este proceso de co-creación, ya que asegura la generación de ideas frescas y originales.

“Han sido meses de intenso trabajo y discusiones productivas, donde hemos logrado levantar información y crear una serie de mensajes que capturan la esencia de la normativa 21.563. Pero la co-creación de mensajes no se detiene aquí. Continuaremos esta labor para refinar aún más los mensajes y garantizar que se alineen con las expectativas y necesidades de la audiencia objetivo”, agregó la autoridad.

En definitiva, la Superir ha demostrado que la co-creación de mensajes es una valiosa herramienta para lograr la diferenciación y conectar con la audiencia de manera efectiva. Al involucrar a los funcionarios e instituciones relacionadas en el proceso, se aprovecha el potencial creativo y se promueve un sentido de pertenencia y compromiso con el servicio.

Cabe recordar que la Superir, es un servicio público, que actúa a través del Ministerio de Economía, y busca contribuir con el desarrollo económico del país, velando por la efectividad y transparencia de los Procedimientos Concursales y de quiebras, y a su vez, promover el reemprendimiento mediante la superación de la situación de insolvencia y sobreendeudamiento de personas y empresas.