

Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 2024

Cuadro N°1. Resumen de Objetivos Comprometidos en 2024, Requisitos Técnicos y Reglas de Cumplimiento.

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Mínima	N° de Requisitos Técnicos	Porcentaje Mínimo de Cumplimiento Requisito Técnico	Porcentaje de Cumplimiento de Objetivo de Gestión
Etapa 1	1 Marco de Gobernanza.	5%	3	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos respecto del total de requisitos técnicos del objetivo 1 de la etapa 1.
	2 Levantamiento y sistematización de información.	5%	8	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos respecto del total de requisitos técnicos del objetivo 2 de la etapa 1.
	3 Diagnóstico de brechas.	5%	2	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos respecto del total de requisitos técnicos del objetivo 3 de la etapa 1.
Etapa 2	1 Política de calidad de servicio y Plan de Mejoramiento.	5%	6	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos respecto del total de requisitos técnicos del objetivo de la etapa 2.
Totales		20%	19		

Cuadro N° 2. Resumen Requisitos Técnicos por Etapa y Objetivo de Gestión.

Etapa	Objetivo de Gestión	N° Requisito Técnico	Resumen Requisitos Técnicos
1	1 Marco de gobernanza.	1	Constitución del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría
		2	Análisis de la Política de Calidad de Servicio
		3	Actividades de Concientización de los funcionarios
	2 Levantamiento y sistematización de información.	1	Medición de Satisfacción
		2	Diseño muestral con opinión favorable de Red al personal
		3	Medición realizada por empresa externa
		4	Catastro de información de experiencia usuaria
		5	Análisis de reclamos
		6	Análisis de tiempos de respuesta de trámites de Servicios relevantes
		7	Análisis de información de MESU y otros instrumentos relacionados
		8	Análisis de registros administrativos de trámites relevantes
3 Diagnóstico de brechas.	1	Elaboración de Informe de Diagnóstico	
	2	Difusión del diagnóstico	
2	1 Política de calidad de servicio y plan de mejoramiento.	1	Definición o actualización de la Política de Calidad de Servicio
		2	Participación del personal y de la sociedad civil en la definición de la política
		3	Difusión de la política
		4	Plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria
		5	Participación del personal y de la sociedad civil en la definición del plan
		6	Difusión del plan.

Cuadro N° 3. Objetivos y detalle de Requisitos Técnicos comprometidos 2024.

Tipo de Objetivo de Gestión	OBJETIVO
<p>Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios.</p>	<p>Mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades 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.</p>
<p>RED DE EXPERTOS: Secretaría de Modernización del Estado, Ministerio de Hacienda. Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.</p>	
ETAPA 1	
OBJETIVO DE ETAPA	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>1. La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servicio constituye el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, mediante una resolución, cuyos integrantes deberán ser funcionarios/as de distintos niveles jerárquicos, incluyendo a quienes interactúan directamente con usuarios/as, jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas, control de gestión, entre otras. 2. El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría analiza la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente. 3. El Servicio define y coordina la(s) actividad(es) de concientización en materia de Calidad de Servicio, la(s) que cuenta(n) con aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y en la(s) que participa el 30% o más del personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.
<p>2. La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servicio desarrolla la medición de satisfacción usuaria siguiendo la metodología de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en https://www.satisfaccion.gob.cl. 2. El diseño muestral y su aplicación debe considerar a las personas usuarias de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales, previa revisión y opinión técnica favorable de la Red de Expertos/as. 3. La medición es realizada por una empresa externa contratada por la Red de Expertos/as en un proceso sujeto a las normas de la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, proveyendo todo lo necesario para su contratación. 4. El Servicio realiza un catastro de la información disponible respecto de la experiencia usuaria, incluyendo, al menos una caracterización de registros administrativos y la identificación de los trámites y/o servicios (incluyendo trámites asociados a proyectos de inversión, cuando corresponda) entregados a la ciudadanía y vigentes en el año t. Se entenderá como proyectos de inversión: Actividades económicas, productivas o de otros tipos, que contribuyen, directa o indirectamente, a la inversión pública o privada. 5. El Servicio sistematiza y analiza la información de los reclamos del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a reclamos. 6. El Servicio, sistematiza y analiza la información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigente en el año t, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios/as finales (durante el año t y últimos 3 años). En los casos que corresponda, se incluyen estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites asociados a proyectos de inversión. 7. El Servicio sistematiza y analiza la información de la Medición de Satisfacción Usuaría y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los últimos 3 años).

	<p>8. El Servicio sistematiza y analiza la información de registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes y considerando datos del año t y de los últimos 3 años.</p>
<p>3. La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.</p>	<p>1. El Servicio define los principales problemas a resolver en materia de experiencia usuaria y calidad de servicio, elaborando un informe de diagnóstico que contempla fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo. Este diagnóstico se basa en la información levantada en los requisitos anteriores y cuenta con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.</p> <p>2. El Servicio difunde el informe de diagnóstico final entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500. En caso de que, la difusión a representantes de la sociedad civil se realice homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o COSOC ministerial, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.</p>
Etapa 2	
OBJETIVO DE ETAPA	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>1. La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.</p>	<p>1. El Servicio, considerando la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, deberá definir o actualizar una política de calidad de Servicio. La política de calidad de Servicio deberá ser aprobada por la jefatura de Servicio y contar con la opinión técnica favorable de la red de expertos/as, y contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principios orientadores. • Objetivos. • Relación con las definiciones estratégicas institucionales. • Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios. • Actores y roles. • Directrices y líneas de acción. <p>2. El Servicio deberá definir o actualizar la política de calidad de servicio en forma participativa incluyendo al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500. Si se realiza homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o COSOC ministerial, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.</p> <p>3. El Servicio deberá difundir la política de calidad de servicio entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios, y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado); directivos, y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500. En caso de que, la difusión a representantes de la sociedad civil se realice homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o COSOC ministerial, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.</p> <p>4. El Servicio con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, diseña un Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria a partir del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria elaborado en la etapa 1, considerando los recursos del presupuesto de la institución, debiendo ser aprobado por la jefatura del Servicio, y que deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo general y específicos, expresados como resultados esperados y medibles. • Actividades. • Plazos de ejecución. • Áreas responsables y participantes. • Población objetivo de las actividades (definición y cuantificación). • Los trámites y/o servicios seleccionados entre aquellos asociados al cumplimiento de su función o mandato. • Indicadores de desempeño que permitan evaluar el cumplimiento del plan anual y sus metas, cuando corresponda. • Indicadores de satisfacción usuaria.

	<ul style="list-style-type: none">• Sistemas de respaldo y reportabilidad para generar los Medios de verificación de las actividades.• Priorización de las actividades.• Costos de cada actividad y su vinculación a ítems presupuestarios. <p>5. El Servicio deberá definir o actualizar el Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, en forma participativa, incluyendo al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500. Si se realiza homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o COSOC ministerial, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.</p> <p>6. El servicio deberá difundir el Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos, y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500. En caso de que, la difusión a representantes de la sociedad civil se realice homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o COSOC ministerial, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.</p>
--	--