

## Objetivo Sistema

Mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en los Servicios para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.

## Etapas/Objetivos etapas

## Requisitos Técnicos

**ETAPA 1**

Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 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.

1. El Servicio constituye el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, mediante una resolución, cuyos integrantes deberán ser funcionarios(as) de distintos niveles jerárquicos, incluyendo a quienes interactúan directamente con usuarios(as), al coordinador(a) de Transformación Digital, a un(a) representante de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente), jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, finanzas, control de gestión, entre otras.
2. El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 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, Experiencia Usuaría y Transformación Digital y en la(s) que participa 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.

**ETAPA 1**

Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.

1. El Servicio desarrolla y aprueba a través del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, un diagnóstico de la calidad de servicio en el periodo t y lo reporta a la Red de Expertos(as) mediante la plataforma <https://sistema.satisfaccion.gob.cl>, al 31 de diciembre del año t. Este diagnóstico considera los principales problemas a resolver en materia de calidad de servicio, identificando fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo, tomando como insumo la sistematización y análisis de los siguientes aspectos señalados en los requisitos técnicos N°2 al N°9.
2. 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://satisfaccion.gob.cl>. 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.
3. El diseño muestral de la medición de satisfacción usuaria 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).
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 que autoricen 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 las solicitudes de acceso a la información pública del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes.
7. 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 que autoricen proyectos de inversión.
8. El Servicio sistematiza y analiza la información de la medición de satisfacción usuaria y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los últimos 3 años).
9. 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.
10. 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, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación. Este requerimiento es exigible para todos los requisitos técnicos que requieran participación, difusión u otros asociados a COSOC.

**ETAPA 2**

Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.

1. El Servicio deberá contar con una política de calidad de servicio vigente, considerando lo siguiente:
  - La aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.
  - La aprobación de la jefatura de servicio.
  - La opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as).
  - La participación, durante el proceso de elaboración de la política, 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), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.
2. La política de calidad de servicio deberá contener al menos lo siguiente:
  - 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.
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 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.
4. El Servicio diseña un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, con un horizonte de 3 años y lo actualiza si corresponde, a partir del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria elaborado en la etapa 1, considerando los recursos del presupuesto de la institución y lo siguiente:
  - La aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.
  - La aprobación de la jefatura del servicio.
  - La participación, durante el proceso de diseño del plan, 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), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.
  - La opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as).
5. El plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria deberá contener al menos lo siguiente:
  - 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 y en los casos que corresponda, se incluyen los trámites que autoricen proyectos de inversión.
  - Indicadores de desempeño que permitan evaluar el cumplimiento del plan y sus metas, cuando corresponda.
  - Indicadores asociados a reclamos y a solicitudes de acceso a la información pública y sus metas respectivas.
  - Indicadores de satisfacción usuaria.
  - 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.
6. El servicio deberá difundir el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria 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 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.

**ETAPA 3**

Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.

1. El Servicio implementa el plan definido en la etapa 2, actualizado si corresponde. Cada actividad se entiende como ejecutada si se cumplen todos los compromisos establecidos en ella. El informe de implementación del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, aprobado por el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, deberá contener al menos los siguientes elementos:
  - Resultados de la ejecución de las actividades comprometidas.
  - Resultados de los indicadores comprometidos para analizar el cumplimiento del plan para el año t.
  - Análisis de las dificultades y holguras encontradas en la implementación de las actividades, atribuibles a factores externos e internos comprometidos para el año t.
  - Justificaciones de eventuales modificaciones a lo programado originalmente para el año t.
2. El Servicio difunde el informe de implementación del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el año t 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 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.

**ETAPA 4**

Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria.

1. El Servicio evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados de la implementación del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria ejecutado en la etapa 3. Para ello elabora un informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria, aprobado por el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, que incluye:
  - Análisis de los resultados de los indicadores e hitos cumplidos y no cumplidos, identificando las causas de los resultados obtenidos.
  - Análisis de los resultados de la medición de satisfacción usuaria posterior a la implementación del plan.
  - Análisis de los resultados a través de fuentes de información administrativas, tales como reclamos respondidos y tiempos de respuesta, posterior a la implementación del plan.
  - Evaluación del diseño y la implementación del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria.
2. El Servicio difunde el informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria 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. o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.

**ETAPA 4**

Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.

1. El Servicio mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria, medida a través de los indicadores de desempeño referido a los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.

Red de Expertos(as)

Secretaría de Modernización del Estado, Ministerio de Hacienda.  
Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.