

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

**Guía Metodológica – parte 1
Etapa 1: Objetivos 1 y 2
Versión ajustada – 05/06/2023**

Contenido

1.	Introducción	2
2.	Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	3
a)	Etapas y objetivos	3
b)	Requisitos técnicos y Medios de Verificación	4
3.	Plan de trabajo de asistencia técnica	16
a)	Ejercicios metodológicos	16
b)	Talleres	17
c)	Reuniones bilaterales de asistencia técnica	17
d)	Contrapartes del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	17
e)	Material adicional	18
4.	Glosario	19

1. Introducción

La modernización, transformación e innovación en el Estado debe estar enfocada en recuperar la legitimidad de su accionar, generando una nueva relación entre el Estado y las personas. El principal activo de las instituciones públicas debe ser **la confianza que poseen en ellas las personas que acuden diariamente en búsqueda de soluciones**. La confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas actúa como un facilitador para la implementación de programas gubernamentales y reformas políticas. Para avanzar en la entrega de confianza en el accionar de las instituciones públicas, **se requiere mejorar la capacidad de anticiparse a las demandas de la ciudadanía, además de la entrega de soluciones pertinentes y oportunas a las personas que acceden a los servicios**.

En línea con lo anterior, dentro de la Agenda de Modernización del Estado impulsada por el Ministerio de Hacienda, y de Mejor Gasto que impulsa la Dirección de Presupuestos (Dipres), en 2023 se incorporan nuevos temas dentro del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de los Servicios Públicos, con el propósito de seguir avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional y la entrega de servicios a la ciudadanía.

En el Objetivo de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, se crea un **nuevo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de las personas en sus interacciones con el Estado**. Este sistema busca que se implementen **iniciativas concretas para mejorar la experiencia de las personas que reciben servicios del Estado**, avanzando desde la medición de indicadores puntuales de calidad de servicio al uso de la información para la gestión e incorporación de planes de mejora. Por medio del Sistema, las instituciones instalarán capacidades y prácticas orientadas hacia la calidad de servicio y satisfacción usuaria.

Para esto, en una primera etapa las instituciones públicas generarán un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio, utilizando como insumo mediciones de satisfacción, a través de encuestas, y registros administrativos, como los reclamos recibidos. Además, en cada institución se creará un comité de calidad de servicio y experiencia usuaria conformado por funcionarios y funcionarias de distintas áreas, abordando esta tarea de forma transversal.

En el mediano plazo se contempla la generación de una política de calidad de servicio y experiencia usuaria, y el diseño e implementación de planes de acción, que considerarán metas concretas de mejora de la calidad de servicio. Estos planes de acción serán evaluados para retroalimentar los planes de calidad de servicio. El desarrollo del sistema contempla la participación y difusión tanto con los funcionarios y funcionarias de los Servicios como con la ciudadanía, a través de los Consejos de Sociedad Civil (Cosoc) de cada repartición.

La presente guía metodológica entrega recomendaciones para la implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, con una descripción de los requisitos técnicos y sus medios de verificación. Este primer documento se enfoca en la etapa 1, comprometida por 136 instituciones en 2023, y, en particular, en los objetivos 1 y 2 (requisitos técnicos 1 a 5). La siguiente versión incluirá los restantes requisitos del objetivo 2 (6 a 9) y el objetivo 3.

2. Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Objetivo del Sistema: 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.

a) Etapas y objetivos

Las etapas, objetivos y requisitos técnicos del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría están incluidas en el Decreto Exento N° 347, de 14 de noviembre de 2022, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el programa marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2023 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° Ley N° 19.553.

A continuación, se presenta una síntesis de las etapas y sus objetivos.

Etapa	Objetivo de gestión
Etapa 1: Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria	<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.</p> <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> <p>3. La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.</p>
Etapa 2: Diseño de un plan de mejoramiento	<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 Usuaría.</p>
Etapa 3: Implementación del plan de mejoramiento	<p>1. La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.</p>
Etapa 4: Mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria	<p>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 Usuaría.</p> <p>2. La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.</p>

b) Requisitos técnicos y Medios de Verificación

Esta sección presenta una descripción detallada de los requisitos técnicos (RT) y sus medios de verificación asociados. Para algunos de ellos, se presentan recomendaciones de implementación desde la Red de Expertos. Estas sugerencias buscan optimizar la ejecución del Sistema y cada institución podrá definir si es pertinente en su caso.

Es importante señalar que la Red de Expertos pondrá a disposición de las instituciones una plataforma para la entrega de medios de verificación. La plataforma contempla la carga de archivos, tales como la resolución del Comité, y que los formularios asociados a los distintos medios de verificación sean completados en la misma herramienta.

Etapa 1:

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

De acuerdo con el objetivo 1, las instituciones constituyen un Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (RT1), analizan la existencia de una política de Calidad de Servicio (RT2) y realizan una actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio (RT3).

Conformación de un Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria es un ente primordial en el desarrollo de este Sistema en las instituciones, con participación en todas las etapas del proceso. Cumple un rol asesor a la dirección, con una visión global y estratégica del Sistema y de la institución. Se busca que esté integrado por personas de distintos niveles jerárquicos y de distintas áreas de la organización. Así, se abordará la mejora de la experiencia usuaria de forma estratégica y multidisciplinaria en la institución, considerando a representantes de todas las áreas directa e indirectamente involucradas en esta tarea. Por ejemplo, en muchos casos el departamento de tecnología está a cargo de plataformas con las que interactúa directamente la ciudadanía, por ende, es relevante que participe de estas instancias.

De acuerdo con lo señalado en el requisito técnico, el Comité incluye a personas funcionarias de:

- Áreas operativas, a cargo de los productos estratégicos indicados en el formulario A1 de la institución, especialmente aquéllos que involucran interacciones con la ciudadanía.
- Áreas de apoyo. Por ejemplo, tal como se menciona en el requisito técnico, Tecnologías de Información, Finanzas y Control de Gestión. Cabe destacar que estos son ejemplos y no mínimos, y que se debe contar con la participación de al menos un representante de áreas de apoyo.
- Personas que interactúan directamente con usuarios/as, tales como OIRS, atención ciudadana y oficinas de partes.
- Personas funcionarias de distintos niveles jerárquicos, incluyendo al menos una persona con cargo de jefatura.
- Dada la relevancia del patrocinio de la autoridad para el éxito de esta iniciativa, se sugiere incluir al Jefe/a de Servicio.

Sumado a lo anterior, se debe considerar que una misma persona podría cumplir más de uno de los criterios expuestos anteriormente. Por ejemplo, una persona con cargo de jefatura de alguna área operativa.

Cabe destacar que para el cumplimiento de los requisitos presentados anteriormente se deben considerar a las personas funcionarias de la institución, entendidas como:

- Servicios regidos por el Estatuto Administrativo: personal de planta, contrata y honorarios asimilados a grado.
- Servicios no regidos por el Estatuto Administrativo: personal contratado según las normas del Código del Trabajo.

Es importante que cada institución verifique la definición de persona funcionaria que aplique a su caso.

Medios de verificación

Etapa	Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
1	Objetivo 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	RT 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.	Resolución que constituye el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que deberá contener al menos: <ul style="list-style-type: none"> • El detalle de los nombres, cargos y área de las personas funcionarias que lo componen. • Identificación de la persona funcionaria en el comité que interactúa directamente con usuarios/as. • Funciones del comité.

Funciones

Las funciones del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría definidas en los requisitos técnicos del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría son las siguientes:

- Analizar la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente.
- Coordinar al menos una actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio, considerando la asistencia de al menos un 30% de sus funcionarios/as de distintas áreas, incluyendo al menos a quienes interactúan directamente con usuarios/as, jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas y control de gestión.
- Entregar su opinión durante la elaboración del diagnóstico.
- Definir la política de calidad de servicio.
- Entregar su opinión durante la elaboración de la Política de Calidad y el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
- Entregar su opinión durante la elaboración del informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

- Entregar su opinión durante la elaboración del informe de Evaluación de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

Consideraciones especiales

- En caso de existir otros Comité en la institución, es posible ampliar sus funciones y/o agregar participantes, asegurándose de contar con los/a funcionarios/as adecuados para la implementación del Sistema. Las instituciones que opten por homologar un comité existente deberán revisar dicha posibilidad con sus áreas jurídicas y, si procede, modificar la resolución que lo establece, de modo que contemplen expresamente las exigencias indicadas en el requisito técnico, es decir:
 - Las funciones asociadas a calidad de servicio y experiencia usuaria de dicho comité.
 - Nómina de los cargos que componen el comité, considerando distintos niveles jerárquicos y áreas de la institución.

Recomendaciones

- En el Comité podrán participar las personas que trabajen en la institución, sin perjuicio de su modalidad de contratación. No obstante, para cumplir el estándar mínimo establecido en los requisitos técnicos, solo se considerarán las personas funcionarias¹. Es decir, los/as representantes de distintos niveles jerárquicos, de áreas operativas y de apoyo, y quienes interactúan directamente con la ciudadanía deben ser personas funcionarias de la institución.
- En el caso de instituciones que cuentan con servicios o trámites externalizados, se sugiere incluir a las personas funcionarias que actúan como contraparte del ente externo en el Comité.
- La institución podrá determinar el mecanismo que estime pertinente para el nombramiento de los integrantes del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (votación, cargo voluntario, designación u otros mecanismos). Además de definir tal mecanismo de nombramiento, deberá definir períodos de duración de cada integrante y mecanismo de reemplazo (sea por término de período u otra causa).
- Se sugiere que el Comité contemple criterios de género y presencia regional en sus nombramientos. Además, que considere la participación de representantes de asociaciones de funcionarios.
- Se sugiere que, por cada representante titular del Comité, se nombre un suplente oficial, que lo reemplazará en caso de no poder participar de la reuniones o acciones.
- Se sugiere que el Comité defina los siguientes cargos:
 - Coordinador/a del Comité: Ejercerá la representación del Comité, estará a cargo de convocar a reuniones y de la definición de la agenda de cada instancia. Se recomienda que el/la Jefe/a de Servicio tome este rol.

¹ El concepto de persona funcionaria comprende:

- Servicios regidos por el Estatuto Administrativo: personal de planta, contrata y honorarios asimilados a grado.
- Servicios no regidos por el Estatuto Administrativo: personal contratado según las normas del Código del Trabajo.

Es importante que cada institución verifique la definición de persona funcionaria que aplique a su caso.

- Secretaría: Su labor será apoyar en sistematizar la documentación de funcionamiento del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, mantener la nómina actualizada de las personas representantes y llevar las actas del Comité.
- Se recomienda que dentro de las funciones del Comité se explicita que éste podrá invitar a externos a las sesiones, tales como expertos/as, proveedores y personas funcionarias de otras instituciones. En el caso de instituciones que externalizan la entrega de servicios a la ciudadanía, podría ser relevante invitar a quienes tienen contacto directo con personas usuarias a algunas sesiones.
- Se sugiere que el Comité se reúna al menos de forma trimestral, enfocando sus reuniones del primer año en el levantamiento y análisis de información proveniente de distintas fuentes (datos administrativos, encuestas, grupos focales, entrevistas u otros) para la elaboración del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria.
- Se recomienda que las reuniones del Comité queden registradas en actas, las que constituirán medios de verificación para el cumplimiento de los requisitos técnicos. Bajo este marco, los contenidos de las actas de reunión deberán considerar al menos los siguientes aspectos:
 - Análisis de la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente.
 - Acuerdo de la coordinación de las actividades de concientización en materia de Calidad de Servicio, que deben considerar la asistencia de al menos un 30% de las personas funcionarias de distintas áreas, incluyendo al menos a quienes interactúan directamente con usuarios/as, jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas y control de gestión.
 - Opinión del Comité, para ser considerada en el diagnóstico.
- Se sugiere que se desarrolle una comunicación dirigida a las personas funcionarias de la institución, mediante la intranet, un correo electrónico, circular y/o memo, informando acerca de la constitución del Comité, sus funciones y cargo.

Análisis de la existencia de una política de calidad de servicio

Una de las primeras tareas del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría será analizar si la institución cuenta con una política de calidad de servicio, aprobada por el acto administrativo correspondiente. La política de calidad de servicio plantea la forma en que la institución busca relacionarse con las personas usuarias, entregando directrices y líneas de acción a cumplir en las interacciones con la ciudadanía. De esta forma, se establece un marco que orienta los estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria en la institución.

En la etapa 1 solo se analiza la existencia de la política y en la etapa 2 se elabora o actualiza dicha herramienta. No es obligatorio elaborar una política de calidad durante la etapa 1.

Medios de verificación

Etapa	Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	RT 2: El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria analiza la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente.	Acta de sesión del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en que se analice la existencia de una Política de Calidad de Servicio. El resultado del análisis debe estar contenido en cuerpo principal del acta, o como anexo a esta. Si existe una política de calidad de servicio formalizada: Adicionalmente, copia de la política de calidad y el acto administrativo que la aprueba.

Recomendaciones

- La política de calidad existente en la institución puede tener los contenidos establecidos por el propio servicio. Solo en etapa 2 se solicitarán contenidos mínimos para la política.
- En caso de que la institución cuente con una política de calidad aprobada por el acto administrativo correspondiente, se sugiere que el Comité analice lo siguiente:
 - Los contenidos de la política, contrastándolos con los definidos en los requisitos técnicos 1 a 6 del objetivo 1 de la Etapa 2 del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria:
 1. Principios orientadores.
 2. Objetivos.
 3. Relación con las definiciones estratégicas institucionales.
 4. Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios.
 5. Actores y roles.
 6. Directrices y líneas de acción.
 - Vigencia, incluyendo fecha de aprobación, validez actual y plazos determinados para su actualización.
 - Instancias de difusión interna y si es conocida por las personas funcionarias de la institución.
 - Si fue desarrollada de forma participativa, considerando la participación de personas funcionarias en su elaboración.
- En caso de que no exista una política o que ésta no se encuentre formalizada (aprobada por el acto administrativo correspondiente), se sugiere que el Comité identifique las acciones institucionales en esta materia. Se sugiere que dichas acciones sean analizadas de la misma forma que la política de calidad, en términos de sus contenidos, vigencia, instancias de difusión interna y elaboración de forma participativa, para dar cuenta de línea base en que se encuentra la institución. Estas acciones podrán ser útiles como punto de partida para la definición de la política de calidad de servicio en el año 2.

Actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio

El Comité deberá coordinar al menos una actividad de concientización en el año, considerando la asistencia de al menos el 30% de los/as funcionarios/as de distintas áreas y niveles jerárquicos. El fin de la actividad es motivar y/o capacitar en temáticas de calidad de servicio y experiencia usuaria, por lo que es relevante incluir a la mayor cantidad posible de funcionarios/as que están involucrados directa o indirectamente con

la interacción con la ciudadanía. Sumado a esto, la institución puede definir los temas a tratar y énfasis para la(s) actividad(es), considerando su estrategia interna, nivel de desarrollo y principales puntos críticos en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria.

Medios de verificación

Etapa	Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	RT 3: El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria coordina al menos una actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio, considerando la asistencia de al menos un 30% de sus funcionarios/as de distintas áreas, incluyendo al menos a quienes interactúan directamente con usuarios/as, jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas y control de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de descripción de la o las actividades de concientización, incluyendo tema tratado, descripción, modalidad (online, presencial o híbrido), número de funcionarios/as que participaron de cada actividad • Tabla resumen que informe total de personas funcionarias que participan en actividades de concientización, total de personas funcionarias al 31 de marzo de 2023, y porcentaje que representan las personas funcionarias participantes de actividades de concientización del total de personas funcionarias de la institución. • Anexos con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Listas de asistencia, indicando nombre, cargo y unidad de las personas funcionarias que participan en las actividades de concientización. ○ Acta de sesión del Comité de Calidad de Servicio en que se coordine la o las actividades de concientización. ○ Opcional: Fotografías, copia de material u otro medio de interacción utilizado en las actividades de concientización.

Recomendaciones

- Respecto del universo de funcionarios/as utilizado para el cálculo del 30%, la Red de Expertos sugiere considerar el total de personas funcionarias² al primer trimestre del año en curso (al 31 de marzo de

² El concepto de persona funcionaria comprende:

- Servicios regidos por el Estatuto Administrativo: personal de planta, contrata y honorarios asimilados a grado.
- Servicios no regidos por el Estatuto Administrativo: personal contratado según las normas del Código del Trabajo.

2023), disponible en el [Informe Trimestral de los Recursos Humanos del Sector Público](#) que se publica el 31 de mayo, según calendario DIPRES.

- La meta de cobertura de al menos un 30% de personas funcionarias podrá ser alcanzada con más de una actividad de concientización.
- En las actividades de concientización podrán participar las personas que trabajen en la institución, sin perjuicio de su modalidad de contratación. No obstante, para la meta de cobertura establecida en el requisito técnico, solo se considerarán las personas funcionarias.
- Las actividades de concientización pueden ser realizadas de forma presencial, remota o híbrida y no es necesario que la institución incurra en gastos adicionales para su ejecución. Cada institución puede elegir el foco de las actividades, buscando que se adapten a sus necesidades y oportunidades de mejora en materia de calidad de servicio. Algunos ejemplos de temáticas para la actividad son:
 - Relevancia de la experiencia usuaria y el diseño de servicios en el Estado.
 - Estrategias para mejorar la experiencia usuaria con foco en las principales necesidades de la institución.
 - Atención inclusiva y no discriminatoria (Enfoque de Derechos Humanos y Género).
 - Cumplimiento de normativas vigentes, Ley de Procedimientos Administrativos N° 19.880 y decreto N° 680 y otras relacionadas a la respuesta a usuarios/as de su institución.
- En la sección “Material adicional” del presente documento se incluyen enlaces que podrían servir de insumo para el diseño y desarrollo de la actividad de concientización.
- Se sugiere considerar el desarrollo de actividades experienciales, de forma presencial o remota, para la actividad de concientización.
- Se sugiere considerar criterios de género en la convocatoria a las actividades y buscar la participación de los equipos de distintas regiones del país.
- Es responsabilidad de las instituciones sistematizar y conservar respaldo de los registros de asistencia a las actividades de concientización en las que participen las personas funcionarias, los que podrán ser solicitados en los procesos de validación o durante la auditoría externa de revisión de la implementación del sistema. Estos registros podrán ser:
 - Listas de asistencia a actividades presenciales u online (listados generados a partir de aplicaciones como Teams, Zoom, Meet o similar)
 - Registros de participación en cursos, charlas, conversatorios o similar.
 - Certificados de participación en cursos, charlas, conversatorios o similar.

2. Objetivo 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.

Medición de Satisfacción Usuaria

71 instituciones que han comprometido su participación en el Sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria, que registran un alto volumen de transacciones y con trámites apropiados para una medición de satisfacción, participarán en la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU) en 2023. Esta medición será un insumo para el análisis de atención ciudadana y el diagnóstico de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Medios de verificación

Etapa	Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
1	Objetivo 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>RT1: El Servicio desarrolla la medición de satisfacción 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/.</p> <p>RT2: El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los/as usuarios/as de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales, previa revisión y opinión técnica favorable de la Red de Expertos.</p> <p>RT3: La medición es realizada por una empresa externa contratada por la Red de Expertos 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informe de presentación de resultados de la Medición de Satisfacción Usuaría elaborado por la empresa externa contratada. Certificado de la Red de Expertos indicando el cumplimiento de los RT 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la Etapa 1 del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

Al igual que en años anteriores, en el caso de MESU, los medios de verificación corresponden al certificado entregado por la Red de Expertos, que indica el cumplimiento de los RT 1, 2 y 3. Además, se considera el informe de resultados cuantitativos de la medición, entregado por el proveedor.

La Secretaría de Modernización del Estado está a cargo de la coordinación de MESU e irá entregando información a medida que avanza el proceso. A abril de 2023, la información respecto de los RT es la siguiente:

- La licitación de la Medición de Satisfacción Usuaría está adjudicada y se encuentra en firma de contrato con el proveedor. El ID de la licitación es 851556-1-LR23 y se puede revisar en el siguiente [enlace](#).
- Se presentaron los ajustes a la metodología 2023 en reuniones con las instituciones participantes. La presentación se encuentra en el siguiente [enlace](#).
- Se solicitó a las contrapartes de MESU que preparen las bases de datos de personas usuarias que serán utilizadas para el diseño del marco muestral y levantamiento de encuestas. Las instrucciones están disponibles en este [documento](#).

Identificación de registros administrativos

La institución debe realizar un catastro de la información disponible respecto de atención usuaria, identificando y caracterizando todos los registros administrativos existentes en este ámbito, junto a los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía.

El objetivo de este levantamiento es contar con un panorama general de la información disponible en la institución y de las formas en que esta interactúa con la ciudadanía. El catastro de registros administrativos permitirá conocer qué información tiene la institución y en qué aspectos hacen falta datos para caracterizar a usuarios/as y/o aspectos relevantes de las interacciones, lo que podría ser trabajado en futuros planes de mejoramiento. Por otro lado, el catastro de trámites y/o servicios es un insumo clave para el diagnóstico, para asegurar que se están considerando todas las interacciones con la ciudadanía en el levantamiento y/o comprender por qué se priorizan algunas sobre otras.

Registros administrativos

En el contexto del Sistema, un registro administrativo es un conjunto de datos que permite describir las interacciones de la ciudadanía con la institución. Los registros administrativos pueden incluir, por ejemplo, características sociodemográficas de los/as usuarios/as y/o características de la interacción. Sumado a lo anterior, un registro administrativo puede encontrarse en distintos formatos y los datos pueden ser levantados de forma automática, utilizando sistemas de información, o de forma manual, por ejemplo, con planillas o formularios.

Respecto de características de los/as usuarios/as, los registros administrativos podrían contar con la siguiente información sociodemográfica:

- Edad.
- Comuna o región de residencia
- Sexo biológico
- Situación de discapacidad
- Pertenencia a pueblo originario
- Tramo de ingresos del hogar

Complementariamente, en términos de la interacción con la institución, los registros podrían permitir caracterizar lo siguiente:

- Tipos de trámites.
- Tipos de usuarios por tipo de trámite.
- Distribución de trámites según estado.
- Resultado del trámite (en proceso, finalizado, archivado, etc.).
- Tiempo de respuesta (entre fecha de ingreso y respuesta).
- Reclamos y problemas enfrentados.
- Recursos presentados y sus resultados.
- Costos asociados a realización del trámite (ej. valor cobrado por el trámite).
- Canal utilizado.

- Cantidad de veces que una misma persona solicita el mismo trámite o reingresa el mismo tipo de reclamo.

De cada una de estas fuentes de datos, se solicita que la institución entregue una breve descripción de su contenido, formato en que se encuentran los datos, mecanismo de captura de datos (a través de un sistema o manual), periodo de tiempo que abarca o frecuencia de actualización de los datos (por ejemplo, mensual, semanal, diaria).

Medios de verificación

Etapa	Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
1	Objetivo 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.	El Servicio realiza un catastro de la información disponible respecto de la atención usuaria, incluyendo, al menos: RT 4: La caracterización de registros administrativos.	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario con información de registros administrativos: descripción general del contenido, formato, mecanismo de captura de datos, periodo de tiempo que abarca o frecuencia de actualización de los datos.

Recomendaciones

- Cabe destacar que el requisito técnico solicita la identificación y caracterización de los registros administrativos, no la entrega de las bases de datos en sí. Por ende, el medio de verificación asociado solicita sólo una descripción de los registros. La institución es responsable de contar con la información de respaldo.
- Se deben describir todos los registros administrativos que contengan datos de interacciones realizadas en el año en curso.
- Los reclamos recibidos son un tipo de registro administrativo.
- Dentro de los registros administrativos se podrán encontrar aquellos correspondientes a solicitudes de transparencia y lobby, conforme la relevancia para cada institución.

Trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía

Sumado a lo anterior, se solicita que la institución identifique los trámites y/o servicios que entrega a la ciudadanía. La idea es contar con un catastro de las interacciones que se podrían trabajar al desarrollar el Sistema y contar con un panorama general de cómo la institución se relaciona con los/as usuarios/as. Además, se busca obtener información que pueda servir para el diagnóstico y la priorización, teniendo en mente el futuro desarrollo de planes de mejoramiento en etapa 2.

Se solicita completar la información indicada a continuación de los trámites y/o servicios. Cabe destacar que se utilizará el Registro Nacional de Trámites (RNT) 2022 como insumo, por lo que la mayoría de la información estará precargada para cada institución.

- Nombre del trámite o servicio: Denominación para el trámite o servicio, que da cuenta de la acción que se debe realizar para obtener un producto proporcionado por una institución.
- Descripción: Breve explicación sobre aquello que podrá obtener la persona al realizar el trámite o servicio, objetivo y/o alcance del mismo.
- Tipo de producto entregado: Los productos corresponden a los bienes y/o servicios que una institución puede entregar a las personas en el ejercicio de sus funciones de Ley. Se utilizará la tipología de la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (ver [documento](#), sección 1.3).
- Canales de atención disponibles: Medios a través de los cuales la persona puede interactuar con la institución. Se utilizarán las categorías de la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (ver [documento](#), sección 2.2).
- Marco legal: Normativa (Ley, Decreto, Resolución y/o reglamento) que regula el trámite y/o el producto que da lugar al mismo (ver [documento](#), sección 3.5).
- Tipo de usuario: Persona natural y/o jurídica receptora del bien o servicio entregado por la institución. Se utilizarán las definiciones de la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (ver [documento](#), sección 4.1).
- Volumen de transacciones: Total de transacciones en 2022 por canal.
- Registros administrativos asociados: Registros administrativos identificados en el Requisito Técnico 4 del Objetivo 2, que cuenten con información del trámite o servicio respectivo.
- Instrumento de percepción usuaria asociado: Identificar si existe algún instrumento de medición de percepción usuaria que incluya el trámite o servicio, ya sea MESU u otra herramienta.

Medios de verificación

Etapa	Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
1	Objetivo 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.	El Servicio realiza un catastro de la información disponible respecto de la atención usuaria, incluyendo, al menos: RT 5: Los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario con información de los servicios y trámites que el público usuario puede realizar ante su institución: nombre del trámite o servicio, descripción del mismo, tipo de producto entregado, canales de atención disponibles, marco legal, tipo de usuario, volumen de transacciones en 2022 por canal, registros administrativos asociados y si es medido a través de algún instrumento de percepción usuaria (MESU u otro).

Recomendaciones

- Se sugiere tomar como insumo las siguientes herramientas para el catastro de trámites y servicios, que estarán precargadas en la plataforma de la Red de Expertos:

- Registro Nacional de Trámites 2022.
- Ficha de Definiciones Estratégicas (Formulario A1) 2023 de la institución, en específico los bienes y servicios finales asociados a productos estratégicos.
- Se recomienda considerar todos los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, incluyendo aquellos que puedan quedar fuera de las definiciones del RNT o Formulario A1. En la plataforma de la Red será posible complementar el catastro con trámites y/o servicios que no se encuentren declarados en el RNT o Formulario A1, si fuese necesario.

Se entregará mayor detalle de los requisitos técnicos 6 a 9 del objetivo 2 en la próxima guía metodológica del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

Medios de verificación

Etapa	Objetivo	Requisito Técnico
1	Objetivo 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>Análisis de atención ciudadana</p> <p>El Servicio sistematiza y analiza la información de distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos, incluyendo al menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Los reclamos respondidos 7. Los tiempos de respuesta a reclamos 8. Los tiempos de respuesta de los trámites de los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales. 9. La información de la Medición de Satisfacción Usuaría de años anteriores y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los anteriores últimos tres años) y de registros administrativos relevantes (al menos reclamos respondidos y tiempos de respuesta).

3. Plan de trabajo de asistencia técnica

La asistencia técnica de la Red de Expertos del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria contempla tres tipos de actividades:

- Ejercicios metodológicos: Actividad de carácter voluntario que consiste en la entrega preliminar de los medios de verificación del Sistema, para obtener retroalimentación de la Red de Expertos.
- Talleres: Capacitaciones en temáticas relacionadas con la implementación del Sistema.
- Reuniones bilaterales: Reuniones con instituciones para apoyar en la resolución de dudas relativas a la implementación del Sistema.

Se presenta mayor detalle de cada una y su calendarización a continuación.

a) Ejercicios metodológicos

En el siguiente cronograma de trabajo se propone la realización de tres ejercicios y sus entregables respectivos, los que son de carácter voluntario. El propósito de éstos es facilitar la correcta implementación del Sistema, a través de un acompañamiento por parte de la Red de Expertos a lo largo de todo el año.

Dicho esto, todos los ejercicios están planteados en línea con los medios de verificación descritos precedentemente y el formato de éstos para facilitar la entrega de toda la información en diciembre de 2023.

El carácter de esta actividad es voluntario; sin embargo, se recomienda participar activamente en ellos y aprovechar todas las instancias de asistencia técnica que requieran.

Fecha	Ejercicios/Entregables
Mayo - junio	Envío preliminar de los MV asociados a la etapa 1 - Objetivo 1
	Período de revisión por Red de Expertos
	Envío de observaciones de la Red de Expertos a las instituciones
Agosto - septiembre	Envío preliminar de los MV asociados a la etapa 1 - Objetivo 1 y objetivo 2
	Período de revisión por Red de Expertos
	Envío de observaciones de la Red de Expertos a las instituciones
Octubre - noviembre	Envío preliminar de los MV asociados a la etapa 1 – Objetivos 1, 2 y 3.
	Período de revisión por Red de Expertos
	Envío de observaciones de la Red de Expertos a las instituciones

b) Talleres

La Red de Expertos organizará distintos talleres para capacitar a las instituciones en aspectos necesarios para la implementación del Sistema.

Se contemplan las siguientes actividades, cuyas fechas exactas serán avisadas con anticipación a las contrapartes:

- Mayo: Descripción de guía metodológica, requisitos técnicos y medios de verificación.
- Junio: Ciclo de charlas en Agenda de Aprendizaje de la Red de Innovadores Públicos, en coordinación con el Laboratorio de Gobierno.
- Julio - Agosto: Capacitación sobre uso de la plataforma del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria.
- Agosto – Septiembre: Talleres de análisis de datos de calidad de servicio y experiencia usuaria.
- Noviembre: Presentaciones de resultados MESU 2023, para las instituciones que comprometen.

Los meses son referenciales.

c) Reuniones bilaterales de asistencia técnica

En caso de requerir reuniones específicas de asistencia técnica, éstas deberán ser solicitadas mediante correo electrónico a las contrapartes de la Red de Expertos asignadas a cada institución (ver información de contrapartes en el [enlace](#)). No obstante, durante el período de revisión de los reportes que aparecen en el cronograma presentado anteriormente, no se realizarán reuniones bilaterales de asistencia técnicas.

Adicionalmente, con el objetivo de agilizar la realización de las asistencias técnicas y, por lo tanto, la entrega de respuestas a las inquietudes de los servicios, éstas se realizarán de forma virtual a través de la plataforma Teams.

d) Contrapartes del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria

Por medio de los oficios N° 305 y 306, de 10 de febrero de 2023, del Ministerio de Hacienda se solicitó la designación de contrapartes del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria y de la Medición de Satisfacción Usaria, en los casos que corresponda.

Las personas definidas como contrapartes serán el punto de contacto entre la institución y la Red de Expertos. Se espera que la contraparte del Sistema coordine y/o haga seguimiento en su institución a la ejecución de todas las actividades descritas en el programa marco, con foco en la mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria, sirviendo además de canal de comunicación entre su institución y la Red de Expertos. La comunicación entre el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria y la Red de Expertos, en caso de ser necesario, debe ser canalizada por medio de la contraparte.

Por su parte, la contraparte de la Medición de Satisfacción Usaria, será convocada a reuniones sobre el diseño de cuestionario y otros aspectos técnicos de la Encuesta MESU 2023, tales como la coordinación

de entregas de bases de datos de usuarios de su institución, indispensables para el diseño y selección de su muestra, la revisión de los resultados obtenidos en la encuesta, la definición de prioridades para el levantamiento cualitativo y la participación en actividad de difusión de resultados cualitativos del estudio.

En caso de cambios de las contrapartes designadas, se solicita informar a las contrapartes de la Red de Expertos asignadas a cada institución (ver en [enlace](#)).

e) Material adicional

El siguiente material de apoyo se encuentra disponible para apoyar la implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria en las instituciones:

Laboratorio de Gobierno

- Videoclases del Laboratorio de Gobierno <https://lab.gob.cl/videoclases>
- Agenda de aprendizaje de la Red de Innovadores Públicos, del Laboratorio de Gobierno:
 - Charla - Aprendizajes desde el diseño ¿Qué es un (buen) servicio? <https://www.innovadorespublicos.cl/events/546/>
 - La experiencia de ChileAtiende: ¿Cómo perfilar usuarias/os usando arquetipos ciudadanos? <https://www.innovadorespublicos.cl/events/550/>
 - ¿Qué ignoramos de nuestros usuarios y usuarias? Construir servicios en base a evidencias. <https://www.innovadorespublicos.cl/events/541/>
- Encuentro de Innovadores Públicos 2022:
 - Charla Experta - Servir a la gente, midiendo el desempeño de los servicios <https://www.youtube.com/watch?v=JyTrufiPCPw&list=PLqoUDe8Mk7WqwE2Ohpr2P5vqQoCvFEeYl&index=13>

Organismos internacionales:

- Serving Citizens: Measuring the Performance of Services for a Better User Experience (OECD, 2022).
<https://www.oecd.org/gov/serving-citizens-65223af7-en.htm>
- OECD Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age (OECD, 2022)
<https://www.oecd.org/gov/digital-government/oecd-good-practice-principles-for-public-service-design-and-delivery-in-the-digital-age.pdf>
- El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital (BID, 2018)
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/El-fin-del-tr%C3%A1mite-eterno-Ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf>
- Simplificando vidas: Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos 2018 (BID, 2018)
<https://publications.iadb.org/es/simplificando-vidas-gestion-de-la-calidad-y-satisfaccion-ciudadana-con-los-servicios-publicos-2018>
- Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos (BID, 2016)
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Simplificando-vidas-Calidad-y-satisfacci%C3%B3n-con-los-servicios-p%C3%BAblicos.pdf>

4. Glosario

- Año t: Año en curso (2023).
- Calidad de servicio: Grado con que los servicios y productos se adecuan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos³. La calidad de servicio puede ser analizada a partir de múltiples dimensiones, tales como oportunidad, completitud y confiabilidad.
- Canal: Medio a través de la cual se lleva a cabo la comunicación o interacción entre una persona y el servicio. Algunos canales utilizados por servicios públicos son: sitio web, sucursal virtual, redes sociales, oficina (canal presencial), postal, call center.
- Ciudadanía: Todas las personas que interactúan con las instituciones públicas. En el marco del sistema, se considera a personas naturales y personas jurídicas.
- Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría: El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, conformado por funcionarios/as de distintos niveles jerárquicos y áreas, es el ente a cargo de velar por la correcta implementación del Sistema en la institución, cumpliendo funciones clave y participando en todas las etapas del proceso. Cumple un rol asesor a la dirección, con una visión global y estratégica del Sistema y de la institución.
- Experiencia usuaria: La experiencia usuaria (UX, por sus siglas en inglés) se refiere a las percepciones y reacciones de una persona como resultado de la interacción con un servicio. Incluye todas las emociones, creencias, preferencias, percepciones, respuestas físicas y fisiológicas, comportamientos y logros de los usuarios y usuarias que ocurren antes, durante y después de la interacción.
- Interacción: El contacto entre las personas usuarias y las instituciones independiente del canal de atención.
- Medición de Satisfacción Usuaría (MESU): Encuesta de satisfacción usuaria con los servicios del Estado, coordinada por la Secretaría de Modernización. Para mayor información, se sugiere revisar satisfaccion.gob.cl.
- Perfil de Usuario: Es una herramienta del diseño de servicios que permite representar un tipo de persona que utiliza los servicios entregados por la institución pública y es útil para identificar cuáles son las necesidades o motivaciones que la llevan a consultar a la organización.
- Política de calidad de servicio y experiencia usuaria: La política de calidad de servicio plantea la forma en que la institución busca relacionarse con las personas usuarias, entregando directrices y líneas de

³ Fuente: Simplificando vidas: Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos 2018 (BID, 2018).

<https://publications.iadb.org/es/simplificando-vidas-gestion-de-la-calidad-y-satisfaccion-ciudadana-con-los-servicios-publicos-2018>

acción a cumplir en las interacciones con la ciudadanía. De esta forma, se establece un marco que orienta los estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria en la institución.

- Punto de contacto: Corresponde a aquella persona o herramienta que sirve como vínculo entre el usuario y la institución, esta puede ser desde una persona que atiende público, un correo informativo, instrucciones de cómo proceder, la página web donde ingresa los reclamos, entre otros.
- Reclamo: Es aquella disconformidad que un usuario o usuaria presenta respecto de una actuación, atención y/ o producto que un órgano público entrega a través de sus canales de atención.
- Reclamo respondido: Es aquel reclamo que cuenta con una respuesta resolutive por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada. La respuesta resolutive es la que contiene decisiones definitivas que responden lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso.
- Registros administrativos: En el contexto del Sistema, un registro administrativo es un conjunto de datos que permite describir de las interacciones de la ciudadanía con la institución. Los registros administrativos pueden incluir, por ejemplo, características sociodemográficas de los/as usuarios/as y/o características de la interacción.
- Registro Nacional de Trámites (RNT): Nómina oficial de trámites de las instituciones públicas que permite disponer de información agregada y comparable para tomar decisiones estratégicas en materias de inversión, simplificación, eliminación y digitalización de trámites.
- Satisfacción: Grado de cobertura de las necesidades, expectativas o demandas del usuario. Se relaciona con la calidad percibida (a mayor calidad percibida, mayor satisfacción) y con la diferencia entre la calidad percibida y las expectativas previas a la recepción del servicio⁴.
- Servicio: Un servicio es una actividad o conjunto de acciones que buscan satisfacer las necesidades, deseos o expectativas de una persona.
- Trámite: Toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto entregado por una institución pública, generando un procedimiento que finaliza con una respuesta para el solicitante⁵.

⁴ Fuente: Simplificando vidas: Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos 2018 (BID, 2018).

<https://publications.iadb.org/es/simplificando-vidas-gestion-de-la-calidad-y-satisfaccion-ciudadana-con-los-servicios-publicos-2018>

⁵ Fuente: Marco Conceptual de Productos y Trámites. División de Gobierno Digital (2019) Disponible en https://cms-tramites-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/marco-conceptual-de-productos-y-tramites-del-estado-2019_JisUK0H.pdf?

- **Usuario/a:** Entenderemos por personas usuarias o público usuario a todas aquellas personas que sean receptoras de los productos y servicios que entrega nuestra institución, es decir los usuarios finales. Pueden ser personas naturales o jurídicas.
- **Viaje de usuario:** es una herramienta del diseño de servicios que permite visualizar cuáles son todas las interacciones que tiene un perfil de usuario antes, durante y después de acceder al servicio otorgado por la institución pública.