

# **Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría**

**Guía metodológica – parte 1  
04 y 05 de mayo de 2023**

# Agenda

- Antecedentes
- Guía metodológica – parte 1 (objetivos 1 y 2)
  - Revisión por Requisito Técnico
- Actividades de asistencia técnica
- Contrapartes de la Red de Expertos



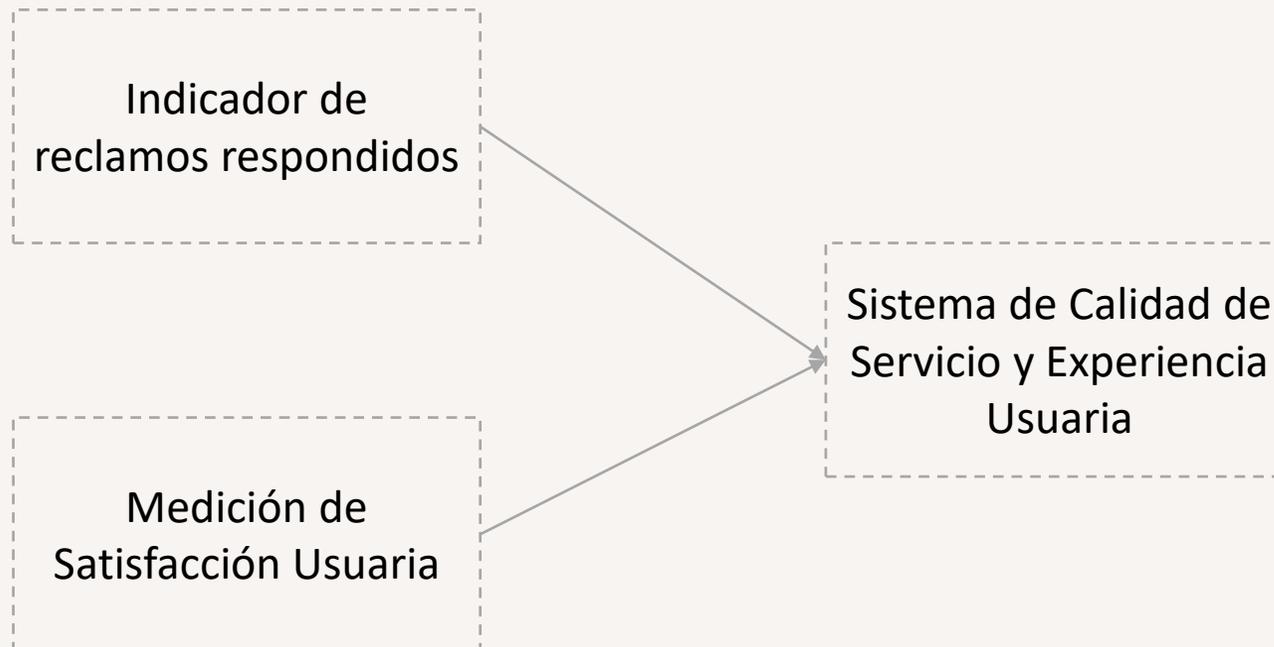
# Antecedentes

[Video Ministro Marcel](#)



# Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

Avanzar hacia el uso de la información para la mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria, a través de la elaboración de diagnósticos que fundamenten el diseño, implementación y posterior evaluación de planes de mejoramiento de calidad de servicio, instalando capacidades en las instituciones públicas.



- Experiencia usuaria como prioridad estratégica.
- Análisis conjunto de fuentes de información.
- Implementación de acciones concretas.
- Participación de todas las áreas de la institución y usuarios/as.

# Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría



## ETAPA 1:

Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria

- **Objetivo 1: Marco de Gobernanza.**
  - Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, incluyendo a OIRS, áreas operativas y de apoyo.
  - Actividad de concientización para al menos un 30% de funcionarios/as.
- **Objetivo 2: Levantamiento, sistematización y análisis de información.**
  - Medición de Satisfacción Usuaría (para los Servicios que corresponda).
  - Catastro de información disponible (registros administrativos) de calidad de servicio y experiencia usuaria.
  - Análisis de atención ciudadana a través de múltiples fuentes de información (reclamos respondidos, tiempos de respuesta, instrumentos de percepción).
- **Objetivo 3: Generar un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.**
  - Elaborar un diagnóstico y difundir con funcionarios/as y COSOC.

# 2023: Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría



## **ETAPA 2:**

Diseño de un plan de mejoramiento

- **Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.**
- **Plan anual de mejoramiento, diseñado de forma participativa.**



## **ETAPA 3:**

Implementación del plan de mejoramiento

- **Implementación del plan de mejoramiento.**
- **Informe con resultados de la ejecución. Difusión interna y externa.**



## **ETAPA 4:**

Evaluación de los resultados de calidad de servicio

- **Evaluación de resultados de la implementación del plan de mejoramiento.**
- **Mejora de calidad de servicio, a través del cumplimiento de métricas establecidas en el plan.**

## Guía metodológica y medios de verificación

- Entrega recomendaciones para la implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, con una descripción de los requisitos técnicos y sus medios de verificación.
- Foco en la etapa 1, 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. Prevista para junio de 2023.
- Plataforma para envío de medios de verificación: estará disponible para el segundo ejercicio metodológico (agosto) y se convocará a capacitación.



# Guía metodológica

## Contenidos

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



# Guía metodológica

## Objetivo 1

Etapa	Objetivo	Requisito Técnico
1	<p><b>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</b></p>	<p><b>RT 1:</b> El Servicio <b>constituye el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría</b> 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.</p> <p><b>RT 2:</b> El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría <b>analiza la existencia de una política de calidad de servicio</b> aprobada por el acto administrativo correspondiente.</p> <p><b>RT 3:</b> El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría <b>coordina al menos una actividad de concientización</b> 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.</p>

## Objetivo 1

### RT 1: Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

- 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, considerando a representantes de todas las áreas directa e indirectamente involucradas en esta tarea.



## Objetivo 1

### RT 1: Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

El Comité incluye a representantes de:

- Áreas operativas, a cargo de los productos estratégicos indicados en el formulario A1 de la institución.
- Áreas de apoyo, como Tecnologías de Información, Finanzas y Control de Gestión.
- 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.



## Objetivo 1

### RT 1: Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Recomendaciones (selección, ver guía):

- En caso de existir otros Comités en la institución, es posible ampliar sus funciones y/o agregar participantes.
- Podrán participar las personas que trabajen en la institución, sin perjuicio de su modalidad de contratación.
- La institución podrá determinar el mecanismo que estime pertinente para el nombramiento de los integrantes, periodo de duración y mecanismo de reemplazo.
- Contemplar criterios de género y presencia regional, además de considerar la participación de representantes de asociaciones de funcionarios.
- Reuniones trimestrales y registro en actas.



## Objetivo 1

### RT 1: Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

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

## Objetivo 1

### RT 2: Análisis de la Política de Calidad de Servicio

- El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría deberá **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.
- Establece un marco que orienta los estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria en la institución.



# Objetivo 1

## RT 2: Análisis de la Política de Calidad de Servicio

Recomendaciones (selección, ver guía):

- 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.
- Si cuenta con una política de calidad aprobada por el acto administrativo correspondiente, se sugiere que el Comité analice los contenidos, vigencia, instancias de difusión interna, desarrollo de forma participativa.
- Si no existe una política o si no se encuentra formalizada, se sugiere que el Comité identifique las acciones institucionales en esta materia, analizándolas de la misma forma que la política.



# Objetivo 1

## RT 2: Análisis de la Política de Calidad de Servicio

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
<p><b>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</b></p>	<p><b>RT 2:</b> El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria <b>analiza la existencia de una política de calidad de servicio</b> aprobada por el acto administrativo correspondiente.</p>	<p>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.</p> <p>Si existe una política de calidad de servicio formalizada: Adicionalmente, copia de la política de calidad y el acto administrativo que la aprueba.</p>

# Objetivo 1

## RT 3: Actividad de concientización

- 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.
- 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.



# Objetivo 1

## RT 3: Actividad de concientización

Recomendaciones (selección, ver guía):

- Para el universo de funcionarios/as, se sugiere considerar el personal disponible al 31/3/2023, que será publicado por DIPRES el 31/5/2023.
- Se puede realizar más de una actividad para alcanzar la meta de cobertura.
- Las actividades pueden ser presenciales, remotas o híbridas y no es necesario que se incurra en gastos adicionales.
- Se sugiere considerar el desarrollo de actividades experienciales.
- Se sugiere considerar criterios de género y buscar la participación de los equipos de distintas regiones del país.

# Objetivo 1

## RT 3: Actividad de concientización

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
<p><b>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</b></p>	<p><b>RT 3:</b> El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría <b>coordina al menos una actividad de concientización</b> 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Tabla resumen que informe total de participantes en actividades de concientización, personal disponible al 31 de marzo de 2023, y porcentaje que representan los participantes de actividades de concientización en el total.</li> </ul> <p>Anexos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listas de asistencia, indicando nombre, cargo y unidad de las personas funcionarias que participan en las actividades de concientización.</li> <li>• Acta de sesión del Comité de Calidad de Servicio en que se coordine la o las actividades de concientización.</li> <li>• Opcional: Fotografías, copia de material u otro medio de interacción utilizado en las actividades de concientización.</li> </ul>

# Guía metodológica

## Objetivo 2 (RT 1 – 5)

Etapa	Objetivo	Requisito Técnico
1	<p><b>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.</b></p>	<p><b>Medición de Satisfacción</b></p> <p><b>RT1:</b> 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 <a href="https://www.satisfaccion.gob.cl/">https://www.satisfaccion.gob.cl/</a>.</p> <p><b>RT2:</b> 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><b>RT3:</b> 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> <p><b>Identificación de registros administrativos</b></p> <p>El Servicio realiza un catastro de la información disponible respecto de la atención usuaria, incluyendo, al menos:</p> <p><b>RT 4:</b> La caracterización de registros administrativos.</p> <p><b>RT 5:</b> Los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía.</p>

## Objetivo 2

### RT 1 – 3: Medición de Satisfacción Usuaría

- Comprometida por 71 instituciones que registran un alto volumen de transacciones y con trámites apropiados para una medición de satisfacción.
- La licitación de la Medición de Satisfacción Usuaría está adjudicada y se encuentra en firma de contrato con el proveedor.
- Comunicación directa desde la Secretaría de Modernización del Estado:
  - Se presentaron los ajustes a la metodología 2023.
  - Se solicitaron insumos para el ajuste de cuestionario.
  - 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.

## Objetivo 2

### RT 1 – 3: Medición de Satisfacción Usuaría

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
<p><b>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.</b></p>	<p><b>Medición de Satisfacción</b>  <b>RT1:</b> 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 <a href="https://www.satisfaccion.gob.cl/">https://www.satisfaccion.gob.cl/</a>.  <b>RT2:</b> 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.  <b>RT3:</b> 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"> <li>Informe de presentación de resultados de la Medición de Satisfacción Usuaría elaborado por la empresa externa contratada.</li> <li>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.</li> </ul>

## Objetivo 2

### RT 4: Catastro de Registros Administrativos

- 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.
- Permite 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.



## Objetivo 2

### RT 4: Catastro de 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.**
- Pueden incluir, por ejemplo, **características sociodemográficas de los/as usuarios/as y/o características de la interacción** (ver ejemplos en la guía).
- Pueden 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.
- La institución debe entregar una breve descripción del 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).

## Objetivo 2

### RT 4: Catastro de Registros Administrativos

Recomendaciones (selección, ver guía):

- El RT solicita la identificación y caracterización, NO la entrega de las bases de datos (Cada 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.

## Objetivo 2

### RT 4: Catastro de registros administrativos

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
<p><b>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.</b></p>	<p><b>Identificación de registros administrativos</b> El Servicio realiza un catastro de la información disponible respecto de la atención usuaria, incluyendo, al menos: <b>RT 4:</b> La caracterización de registros administrativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>

## Objetivo 2

### RT 5: Catastro de trámites y/o servicios

- 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, teniendo en mente el desarrollo de planes de mejoramiento en etapa 2.
- Se utilizará el Registro Nacional de Trámites (RNT) 2022 como insumo, por lo que la mayoría de la información estará precargada para cada institución.



## Objetivo 2

### RT 5: Catastro de trámites y/o servicios

#### Recomendaciones:

- Las siguientes herramientas se pueden considerar como insumo para el catastro de trámites y servicios:
  - Registro Nacional de Trámites (RNT).
  - Ficha de Definiciones Estratégicas (Formulario A1) 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. Se podrá complementar en la plataforma, si fuese necesario.

## Objetivo 2

### RT 5: Catastro de trámites y/o servicios

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
<p><b>Objetivo 2:</b> 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><b>Identificación de registros administrativos</b> El Servicio realiza un catastro de la información disponible respecto de la atención usuaria, incluyendo, al menos:</p> <p><b>RT 5:</b> Los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>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).</li></ul>

# Actividades de asistencia técnica

## Ejercicios metodológicos

- Ejercicios metodológicos de carácter voluntario:

Fecha	Ejercicios/Entregables
<b>Mayo - junio</b>	Envío preliminar de los MV asociados a la etapa 1 - Objetivo 1, RT 1
	Período de revisión por red de expertos
	Envío de observaciones de la red de expertos a las instituciones
<b>Agosto - septiembre</b>	Envío preliminar de los MV asociados a la etapa 1 - Objetivos 1 y 2
	Período de revisión por red de expertos
	Envío de observaciones a las instituciones.
<b>Octubre - noviembre</b>	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 a las instituciones.

# Actividades de asistencia técnica

## Ejercicio metodológico 1

- Primer ejercicio metodológico:
  - Contenido Primer Ejercicio: O1 RT 1 - **Conformación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.**
  - Fechas: Envío por correo de los MV a la dupla respectiva, fecha máxima de envío **26 de mayo.**
  - Retroalimentación: Fecha de envío de comentarios de las Redes hasta el **12 de junio.**



# Actividades de asistencia técnica

## Talleres

- **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 Usuaría.
- **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.

## Contrapartes de la Red de Expertos

- Dupla de contrapartes para grupos de instituciones:
  - Grupos disponibles en el [enlace](#).
  - Comunicación directa por correo electrónico.
  - Revisión de medios de verificación.

Grupo	Reunión guía metodológica	Contraparte CIPyT	Contraparte SM
1	Jueves 4/5, 09:30 horas	Karina Vigar <a href="mailto:kvigar@minsegpres.gob.cl">kvigar@minsegpres.gob.cl</a>	Tomás Aguayo <a href="mailto:taguayo@hacienda.gov.cl">taguayo@hacienda.gov.cl</a>
2	Jueves 4/5, 15:30 horas	Fabiola Vidal <a href="mailto:fvidal@minsegpres.gob.cl">fvidal@minsegpres.gob.cl</a>	Tomás Schuster <a href="mailto:tschuster@hacienda.gov.cl">tschuster@hacienda.gov.cl</a>
3	Viernes 5/5, 11:30 horas	Denysse Rivas <a href="mailto:drivas@minsegpres.gob.cl">drivas@minsegpres.gob.cl</a>	Francisca Vidal <a href="mailto:fvidal@hacienda.gov.cl">fvidal@hacienda.gov.cl</a>