

23 de noviembre del 2022

PREGUNTAS FRECUENTES PARA LA FORMULACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y EXPERIENCIA USUARIA

ETAPAS:

1. ¿El compromiso anual del PMG será por cada una de las etapas? es decir ¿por ser indicador nuevo, se compromete para el 2023 la etapa 1?, /¿Cuántas etapas se deberán comprometer el próximo año, todas o solo algunas?/ ¿En qué casos ustedes creen que una institución está en condiciones de comprometer la etapa 2, en esos casos, ello obliga o igual puede comprometerse etapa 1 solamente? / ¿Qué servicios deberán comprometer la etapa 1?

Los servicios anualmente definirán qué etapa comprometen. Para 2023, esperamos que la mayoría elija etapa 1. Sin embargo, los servicios que ya tienen experiencia analizando la información de satisfacción usuaria y reclamos, elaborando diagnósticos y generando planes de acción, podrían comprometer etapa 2. Esta es una decisión del Servicio, que luego será aprobada por la Red de Expertos. Cabe destacar que las etapas son acumulativas; es decir, al comprometer etapa 2 también se comprometen los objetivos de la etapa 1.

2. Cuando se menciona "el análisis de la existencia de la política de calidad", en caso de no tenerla ¿el medio de verificación será crear la política?

En la Etapa 1, objetivo 1, requisito técnico 2 se refiere a la revisión de la existencia de este documento "política de calidad" y no a la creación. Esto deberá realizarse en la etapa 2.

3. Para el año 2023 ¿Se deben comprometer los 3 objetivos de la etapa 1?

Si se compromete una etapa, se deben comprometer todos sus objetivos. De momento, la única modificación que tenemos contemplada es que el objetivo 2 de la etapa pueda ser modificado para no incluir la Medición de Satisfacción Usuaría.

4. ¿En qué tiempos se está pensando realizar cada etapa?

Las etapas y objetivos comprometidos se deben cumplir durante el año. Al final del periodo se realiza el reporte para validar el cumplimiento. Entregaremos más detalle de fechas y plazos más adelante en el proceso.

5. ¿Se puede comprometer medición sin meta?

Para este nuevo sistema, en las etapas 1 y 2 no se comprometen metas. Se compromete el cumplimiento de las etapas y todos sus objetivos.

6. ¿Las ponderaciones del compromiso es por cada objetivo de la etapa?

Los objetivos de cada etapa deberán ponderarse con un porcentaje mínimo de 5% cada uno (ver pág. 5 del Decreto que aprueba el Programa Marco).

7. ¿Para responder a la Etapa 1 basta con la conformación del Comité o hay otros requisitos como, por ejemplo, la cantidad de sesiones y otros productos?

En el objetivo 1 de la etapa 1 se deben cumplir con lo siguiente:

- 1. El servicio constituye el Comité de Servicio y Experiencia Usuario, 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 operáticas y de apoyo, como tecnologías y sistemas informáticos, finanzas, control de gestión e, entre otras.**
- 2. El Comité de Servicios y Experiencia Usuario analiza la existencia de una política de calidad del servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente.**
- 3. El Comité de Calidad del Servicio y Experiencia Usuario 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 operáticas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas y control de gestión.**

Mayor detalle de esta etapa será entregado en la Guía Metodológica.

8. Para el caso de servicios que entregan distintos y variados servicios a la ciudadanía ¿pueden enfocarse en algunos de estos servicios para el diagnóstico de la etapa 1 o deben incluirlos todos?

Se espera que las instituciones puedan enfocarse en los trámites y prestaciones más relevantes para su quehacer, alineadas con sus productos estratégicos.

9. ¿Qué se entiende por usuarios?

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.

10. ¿La identificación de registros administrativos corresponde a los trámites de la institución declarados en el RNT?

Los trámites declarados en el RNT pueden servir para el catastro, junto con cualquier otro registro con el que cuente el servicio y que sea de utilidad para realizar el diagnóstico señalado en la etapa 1.

11. Entendiendo que hay trámites que toman mucho tiempo por razones propias del servicio ¿Las consultas de tiempos de tramitación también se van a considerar?

Sí, deberían considerar el tiempo de respuesta de todos los trámites y servicios relevantes de su institución (ver pregunta 8), ya que será para un diagnóstico. El objetivo es mejorar estos procesos, por lo que es importante considerar aquellos trámites que están tomando más tiempo de lo habitual para poder buscar estrategias de mejora, pensando en el usuario final.

12. Para aquellas instituciones que se encuentran en proceso de instalación 2022 que no cuentan con datos anteriores ni traspaso del servicio educativo, ¿qué sugieren?

El caso de los Servicios Locales de Educación se verá en una reunión específica. Los servicios nuevos o de reciente creación no deberían comprometer el Sistema. De todas formas, los Servicios pueden entregar la justificación de eximición en la formulación para el año 2023, la cual será revisada por DIPRES y la Red de Expertos.

13. Entendiendo que el indicador de reclamos será un insumo para el sistema ¿Éste comprende el cumplimiento de una meta que considere mejora respecto a los históricos como se ha hecho hasta ahora, o sólo debemos medir los reclamos respondidos para el diagnóstico?

Según el objetivo 2 de la etapa 1, el servicio debe sistematizar y analizar a lo menos los reclamos respondidos, tiempos de respuesta a reclamos, tiempos de respuestas de trámites de servicios relevante dirigidos o que se relacionen con usuarios finales". Revisar respuesta a pregunta 5 de este documento.

14. Para el indicador de Reclamos, ¿El insumo es al año 2022 o diciembre 2023?

Se deben utilizar como insumo los registros de años anteriores y que contribuyan al diagnóstico con información reciente.

15. Respecto de la concientización, ¿se considera al 30% de toda la institución o de las áreas que trabajan directamente con atención de usuarios? ¿Habrá apoyo de la red de expertos en estas actividades?

El requisito técnico 3 del objetivo 1 señala: “El comité de Calidad del Servicio y Experiencia Usaria 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 operáticas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas y control de gestión.”

Estas orientaciones se complementarán en la Guía Metodológica.

16. ¿La actividad de concientización será entregada por las Redes de Expertos o cada servicio debe buscar opciones de realización?

Entregaremos lineamientos generales para estas actividades en la Guía Metodológica, pero esta actividad debe ser coordinada por el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria.

17. ¿El Comité debe tener una cantidad determinada de participantes?

Remitirse a lo establecido en el requisito técnico 1 del objetivo 1 de la etapa 1 y considerar el tamaño y funciones de su institución.

18. La concientización de funcionarios/as se refiere a la dotación? Esto dado que otros sistemas señalan que la concientización se enfoca en los y las colaboradoras, lo que implica cualquier calidad jurídica de ingreso a la institución.

El requisito 3 del objetivo 1 señala: “El comité de Calidad del Servicio y Experiencia Usaria 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 operáticas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas y control de gestión.”

Lo anterior es independiente de su calidad jurídica.

19. ¿Cómo generar un plan de acción para aquellos servicios cuya vinculación con usuarios directos es mínima, la que se ve representada por ejemplo con la mínima (en algunos periodos cero) cantidad de reclamos en un periodo?

Recordamos que este nuevo sistema no se refiere únicamente a los reclamos, sino que al conjunto de interacciones que un servicio tiene con los usuarios finales. De todas formas, en caso de que el Servicio considere que no debería comprometer el sistema, puede entregar la justificación de eximición en la formulación para el año 2023, la cual será revisada por DIPRES y la Red de Expertos.

20. En la etapa 1 objetivo 2, si no se cumple con el requisito técnico 8 para todos los trámites, ¿Se pierde el indicador?

En el numeral 16, letra e), punto iii) se señala que “La ponderación lograda en cada objetivo de etapa corresponderá al porcentaje de requisitos técnicos cumplidos del respectivo objetivo, multiplicado por la ponderación comprometida en dicho objetivo”.

21. En la etapa 1, objetivo 3, ¿La difusión está dirigida a todos los COSOC o solo 1? ¿es difusión virtual o presencial?

La difusión a los COSOC será en armonía con la norma general de participación de cada servicio. Puede ser virtual.

22. ¿Cómo se realizará el diagnóstico?

Según los requisitos técnicos de cada objetivo de la etapa 1 y podrá ser complementado en la guía metodológica.

23. ¿Para el análisis se solicitará aplicar una metodología en especial o una cantidad de análisis en específico de la información?

La institución 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. Considerando el levantamiento de información de requisitos técnicos precedentes. De todas formas, se entregará más información en las guías metodológicas.

24. Respecto al punto N°9 etapa 1 objetivo 2, menciona información de medición satisfacción usuaria de años anteriores, para los Servicios que no tengan dicho antecedente ¿Cómo se puede validar ese dato?

Si el Servicio no tiene Mediciones de Satisfacción Usuaría previas, el análisis debe estar enfocado en las demás fuentes de información.

25. ¿Cuáles son los medios de verificación?

Los medios de verificación serán informes y reportes y la especificación de éstos serán explicadas en la Guía Metodológica.

26. ¿Qué pasa con los Servicios que no comprometen MESU?

Comprometen el objetivo 2 de la etapa 1 modificado y realizan su diagnóstico considerando las demás fuentes de información.

27. ¿Cuántos trámites debe tener un servicio para estar sujeto a la aplicación de la encuesta MESU? / ¿Quién y cuándo determina por cada servicio si compromete la medición de usuario?

Los criterios para comprometer MESU son los siguientes:

- **Más de 20.000 transacciones anuales.**
- **Trámites apropiados para una medición de satisfacción. En general, que involucren un viaje, más allá de una interacción puntual.**
- **Contar con datos de contacto de usuarios/as.**

Los Servicios fueron informados por DIPRES respecto de si deben comprometer MESU o no.

28. Medición Usuario: ¿Se mantiene la MESU o no? En caso de no ser así, ¿Entregarán recursos adicionales al presupuesto para ello?

Tal como en años anteriores, la Medición de Satisfacción Usuaría será financiada con recursos de la Secretaría de Modernización del Estado.

29. ¿La medición debe ser la de MESU o puede ser una gestionada por el servicio? / ¿Si tenemos evaluaciones de satisfacción internas en cada servicio podemos ocuparlas o solo es válida la MESU de Hacienda?

Otras mediciones de satisfacción usuaria, además de la MESU, pueden ser incluidas como fuente de información para la elaboración del diagnóstico.

30. ¿Las 20.000 transacciones anuales son en base a qué total de trámites identificados en el RNT? / Respecto al total de interacciones señaladas, 20.000 para comprometer MESU, ¿Ésta son la sumatoria de todos los canales de la institución por año? ¿o deben ser min 20.000 por cada canal?

Se considera el total de trámites del RNT. Este es un indicador que nos permite estimar el volumen de transacciones de la institución, pero estamos disponibles para analizar caso a caso si es necesario.

31. Para el diagnóstico ¿Se considera como insumo la MESU de este año o deberemos utilizar MESU 2023, considerando que estos resultados los tendremos en diciembre o se ajustarán plazos?

Se utilizará la MESU de años anteriores y de 2023. Estamos analizando los plazos para contar con esta información más temprano en el año y estaremos informando al respecto.

32. ¿Si tenemos evaluaciones de satisfacción internas en cada servicio podemos ocuparlas o solo es válida la MESU de Hacienda?

Ambas mediciones son complementarias para efectos del diagnóstico, pero si cumple con los requisitos para comprometer MESU deberá realizarla.

33. ¿Las respuestas en el marco de la Ley de Transparencia (SAIP), como proceso, serán evaluadas o quedarán fuera?,

Las SAIP no son consideradas un producto estratégico del servicio, cuentan con su normativa específica, por lo anterior no se consideran para este sistema.