

# GS

GOBIERNO DE SANTIAGO

*Juntos, mejor región.*

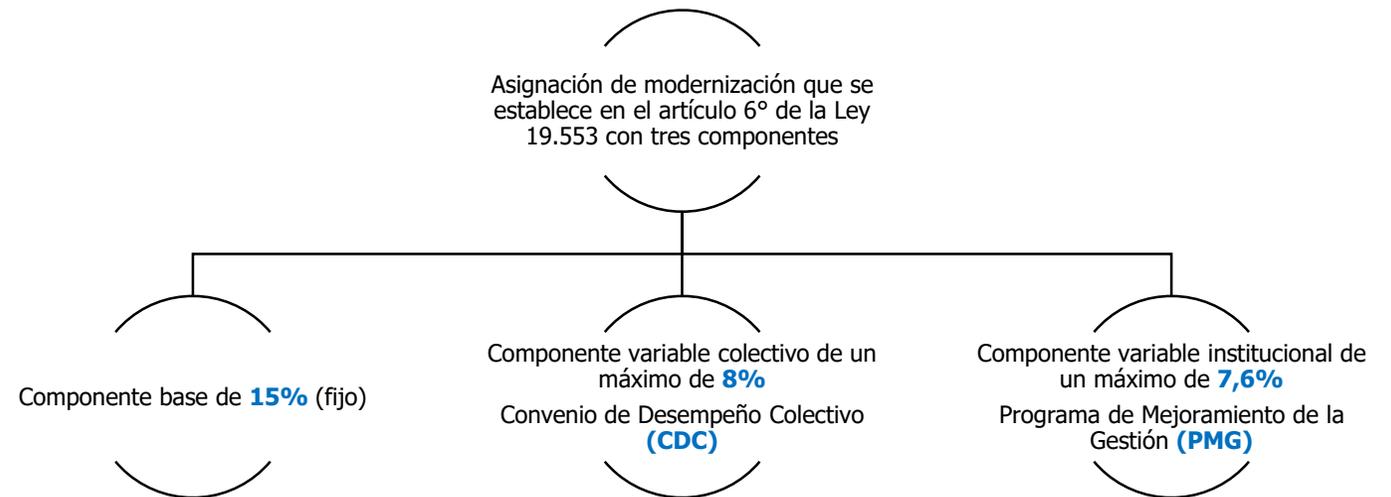
## **Primera Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría**

# Programa Mejoramiento de la Gestión

Los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los servicios públicos tienen su origen en la Ley N°19.553 de 1998 y asocian el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para todos/as los/las funcionarios/as, cuyos propósitos principales son:

1. Contribuir a la modernización del Estado a través de la implementación de nuevas herramientas de gestión,
2. Contribuir al mejoramiento del desempeño de las instituciones públicas y promover la eficiencia en el uso de los recursos formando parte del sistema de monitoreo y evaluación del Gobierno Central, y
3. Mejorar las remuneraciones de los funcionarios a través de un incentivo económico de carácter variable.

A continuación, se grafica la Asignación de Modernización de la Ley N°19.553:



# Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría



- 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.

## Competencias



Eficiencia operativa, habilidad y capacidad para cumplir con un mandato determinado



Capacidad de respuesta.  
Confiabilidad (reliability)

## Valores



Principios subyacentes que guían las acciones y el comportamiento del sector público



Apertura. Integridad. Imparcialidad.  
Igualdad de género



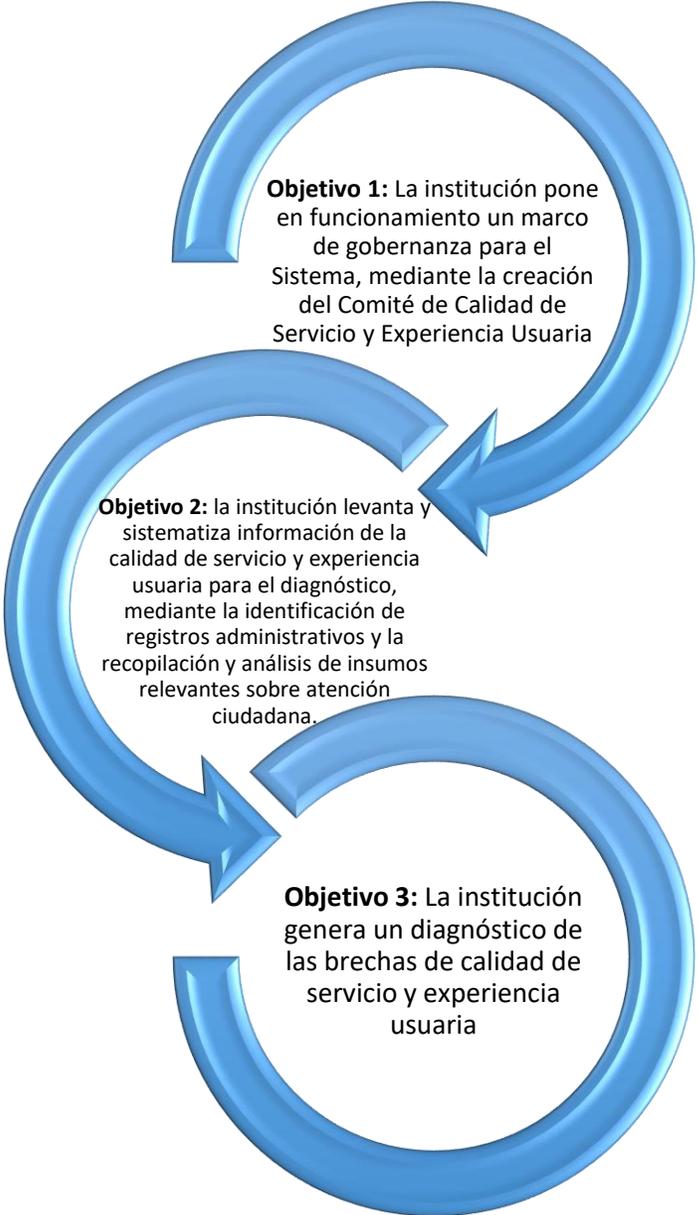
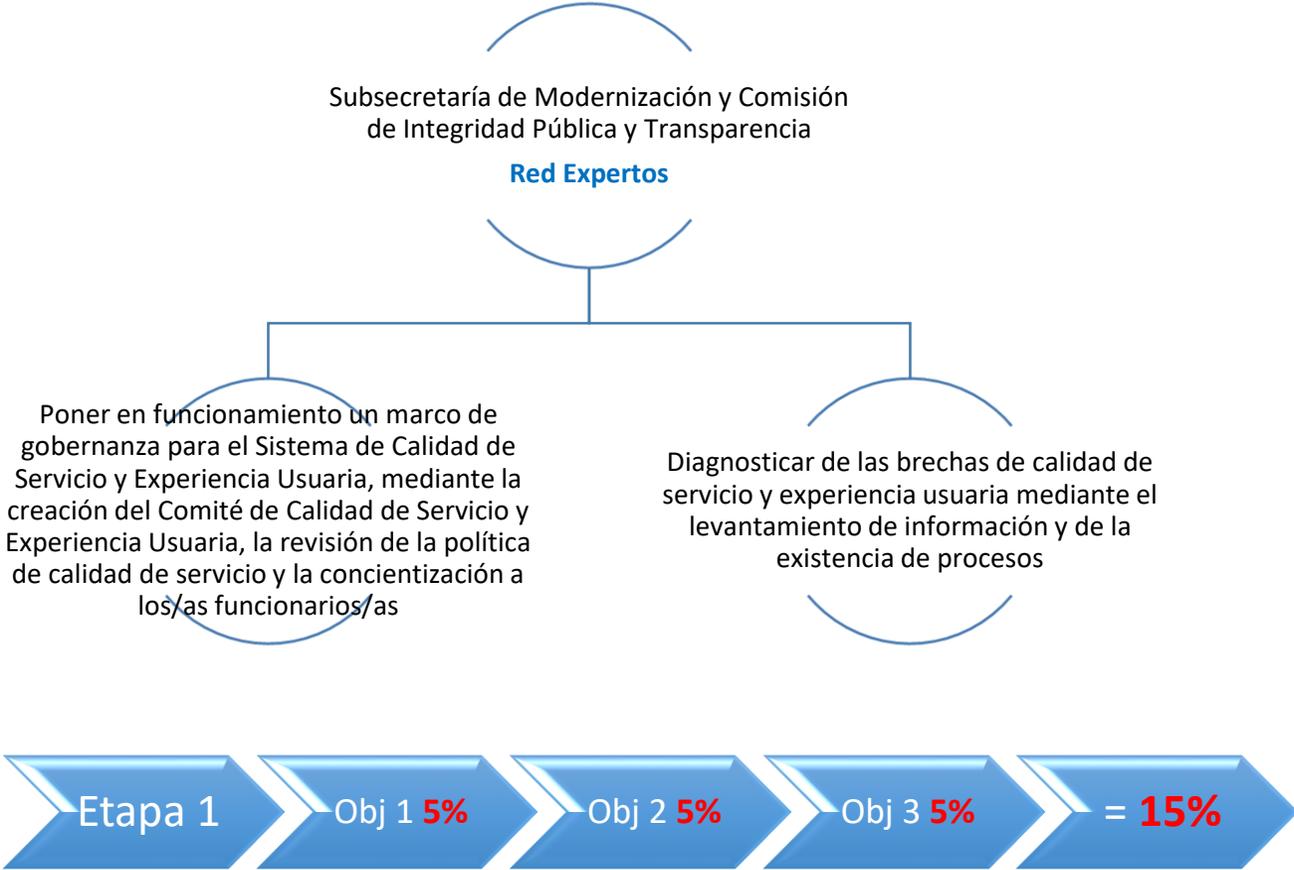
# Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría



- ¿Qué se entiende por Calidad de Servicio?
  - Grado en que los servicios y productos se adecuan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. La calidad de servicio puede ser analizada a partir de múltiples dimensiones, tales como la oportunidad, completitud y confiabilidad.
- ¿Qué se entiende por Experiencia Usuaría?
  - 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/as que ocurren antes, durante y después de la interacción.



# Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría



# Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría



## Objetivo 1: Marco de gobernanza

Constitución Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Análisis existencia de una política de calidad de servicio

Coordinación de una actividad de concientización en materia de calidad de servicio



## Objetivo 2: Información para el diagnóstico atención usuaria

Identificación de registros administrativos respecto de la atención usuaria

Trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía



## Objetivo 3: Diagnóstico de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria

Diagnóstico que contempla fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo

Opinión Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Difusión del informe de diagnóstico final entre funcionarios, directivos y COSOC



# Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría



- E101RT1: Integrantes Comité



● Jefe de Servicio

● Representante Jefatura de Servicio

● Secretaria Ejecutiva Comité

● Funcionario que interactúa directamente con Usuarios/as

# Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría



- E101RT1: Funciones Comité

Analizar la existencia de una política de calidad de servicio

Coordinar, al menos una actividad de concientización, en materia de calidad de servicio, considerando la asistencia de al menos 30% de sus funcionarios/as de distintas áreas

Entregar opinión del catastro de registros administrativos y su caracterización

Entregar opinión del catastro de trámites y servicios entregados a la ciudadanía

Entregar opinión del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria

Difundir el diagnóstico al personal y colaboradores de la institución y al Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)

Sesionar a lo menos 3 veces en el año

Invitar a expertos/as en calidad de servicio y satisfacción usuaria

Entregar opinión durante la elaboración del informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria

Entregar opinión durante la elaboración del informe de implementación del plan de mejoramiento

Entregar opinión durante la elaboración de la política de calidad y el plan de mejoramiento

Definir la política de calidad de servicio

# Temas a tratar:

1. E1O1RT2 Análisis de existencia de una Política de Calidad de Servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente.

Plantea la forma en que la institución busca relacionarse con las personas usuarias.

Entrega directrices y líneas de acción a cumplir en las interacciones con la ciudadanía.

Marco que orienta los estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria en la institución.



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

# Temas a tratar

## 2. E1O1RT3 Coordinación de al menos una actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio.

Considerar un 30% de funcionarios/as sobre la dotación al 31 de marzo 2023: quienes interactúan directamente con usuarios, jefaturas, representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas y control de gestión

Motivar y capacitar en temáticas de calidad de servicio y experiencia usuaria.

- 1) Relevancia de la experiencia usuaria y el diseño de servicios en el Estado
- 2) Estrategias para mejorar la experiencia usuaria con foco en las principales necesidades de la institución.
- 3) Atención inclusiva y no discriminatoria (enfoque de derechos humanos y género)
- 4) Cumplimiento 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.



# Temas a tratar

## 3. E1O2RT4/ E1O2RT5 Catastro de información respecto de la atención usuaria

- La institución debe realizar un catastro de la información disponible respecto de la atención usuaria, identificando y caracterizando todos los registros administrativos existentes en este ámbito, junto a los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía
  - Contar con un panorama general de la información y de las formas en que interactuamos con la ciudadanía.
  - Insumo clave para el diagnóstico para asegurar que se están considerando todas las interacciones con la ciudadanía en el levantamiento.



# Registros administrativos



# Trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía

Información sociodemográfica: edad, comuna, sexo biológico, situación discapacidad, pertenencia a pueblo originario, tramo de ingresos del hogar

Tipos de trámites; Tipos de usuarios por tipo de trámite; Resultado del trámite; Tiempo de respuesta; Reclamos y problemas enfrentados; Recursos presentados y sus resultados; Costos asociados a realización del trámite; Canal utilizado.

RT: Identificación y caracterización de los registros administrativos. 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.

Incorporar solicitudes de transparencia; lobby



Registro Nacional de Trámites (RNT) 2022

Descripción: breve explicación, objetivo y/o alcance del mismo

Tipo de producto entregado: bienes y/o servicios

Canales de atención disponibles

Volumen de transacciones en 2022 por canal

# Temas a tratar

## 4. E1O2RT6/ E1O2RT7/ E1O2RT8/ E1O2RT9 Análisis de la Atención Usuaría

- El Gobierno de Santiago sistematiza y analiza la información de distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos, incluyendo al menos:
  - Los reclamos respondidos.
  - Los tiempos de respuesta a reclamos.
  - Los tiempos de respuesta de los trámites de los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.



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

**Trabajar en equipo  
divide el trabajo y  
multiplica los  
resultados**



**GS**

GOBIERNO DE SANTIAGO

*Juntos, mejor región.*

# GS

GOBIERNO DE SANTIAGO

*Juntos, mejor región.*

## **Primera Sesión** **Comité Calidad de Servicio** **y Experiencia Usuaría**