

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

Guía Metodológica Etapa 1 Servicios que comprometen etapas 1 y 2

2024



Tabla de Contenido

| | | |
|------|---|----|
| I. | Introducción | 2 |
| II. | Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria | 3 |
| A. | Etapas y objetivos | 3 |
| B. | Descripción de etapas acumulativas | 3 |
| C. | Recomendaciones generales de implementación del Sistema | 5 |
| D. | Requisitos técnicos y Medios de Verificación | 6 |
| 1. | Etapa 1 | 6 |
| a) | Objetivo 1 | 6 |
| | E101RT1: Conformación de un Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria | 6 |
| | E101RT2: Análisis de la existencia de una política de calidad de servicio | 8 |
| | E101RT3: Actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio | 9 |
| b) | Objetivo 2 | 11 |
| | E102RT1-3: Medición de Satisfacción Usuaria | 11 |
| | E102RT4: Caracterización de registros administrativos e identificación de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía | 12 |
| | E102RT5 - Sistematización: Reclamos respondidos y tiempos de respuesta a reclamos | 17 |
| | E102RT6 - Sistematización: Tiempos de respuesta de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía | 19 |
| | E102RT7 - Sistematización: Medición de Satisfacción Usuaria (MESU) y otros instrumentos de percepción usuaria | 21 |
| | E102RT8 - Sistematización: Registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes | 23 |
| | E102RT 5, 6, 7 y 8 - Análisis | 24 |
| c) | Objetivo 3 | 27 |
| | E103RT1: Elaboración de un informe de diagnóstico | 27 |
| | E103RT2: Difusión del diagnóstico | 28 |
| III. | Contrapartes | 30 |
| IV. | Glosario | 31 |
| V. | Anexos | 34 |
| 1. | Listado de Trámites asociados a proyectos de inversión: | 34 |

I. 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 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.

De acuerdo con el marco conceptual de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)¹, los factores determinantes de la confianza en las instituciones públicas son las **competencias del Estado** -es decir, la capacidad de respuesta y la confiabilidad- **y los valores** -la apertura, la integridad y la justicia- como determinantes de tal confianza, incorporando también factores culturales y políticos, y la capacidad del gobierno para enfrentar desafíos globales e intergeneracionales.

Múltiples aspectos asociados a estos determinantes se ponen en práctica cuando las personas usuarias reciben servicios del Estado. Por ende, para avanzar en la construcción de confianza en el accionar de las instituciones públicas, **se requiere fortalecer la entrega de soluciones pertinentes y oportunas a las personas, además de mejorar la capacidad de anticiparse a las demandas de la ciudadanía**.

En línea con lo anterior, y en relación con 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. Esto último 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, en 2023 se creó un **nuevo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de las personas en sus interacciones con el Estado**. Este tiene como finalidad 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.

Este sistema busca que los servicios públicos 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 Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, las instituciones instalarán capacidades y prácticas orientadas hacia la calidad de servicio y satisfacción usuaria, y su mejora continua.

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 las siguientes etapas 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 lineamientos para la implementación de la etapa 1 del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en 2024, con una descripción de los requisitos técnicos y sus medios de verificación. Este documento se estructura de la siguiente manera. El inicio cuenta con una descripción general del Sistema: sus etapas y objetivos, las etapas acumulativas y recomendaciones generales para la implementación. Luego, se da paso a una descripción detallada de cada requisito técnico de la etapa 1.

¹ Para más información, se recomienda revisar [oecd.org/governance/trust-in-government/](https://www.oecd.org/governance/trust-in-government/)

II. Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

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° 395, de 07 de noviembre de 2023, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el programa marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2024 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la Ley N° 19.553.

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

Tabla 1: Etapas y objetivos del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

| Etapa | Objetivo de gestión |
|---|---|
| Etapa 1: Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria | 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 que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas. |
| | 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. |
| | 3. La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria. |
| Etapa 2: Diseño de un plan de mejoramiento | 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. |
| Etapa 3: Implementación del plan de mejoramiento | 1. La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. |
| Etapa 4: Mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria | 1. La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. |
| | 2. La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales. |

B. Descripción de etapas acumulativas

Las etapas del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría son acumulativas, lo que implica que los servicios que comprometen etapa 2 (Diseño de un plan de mejoramiento) también comprometen la etapa 1 (Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria). La mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria es un proceso continuo y requiere de constantes avances en la concientización del personal de servicios públicos, en el levantamiento y sistematización de información, en la actualización del diagnóstico de las principales brechas de calidad de servicio, y en el posterior diseño e implementación de acciones de mejora. Esto es clave también para la instalación de capacidades en los servicios, tal como lo indica el objetivo del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

Los servicios que comprometen Etapa 2 en 2024 y que implementaron los requisitos técnicos de la Etapa 1 en 2023 deben tener las siguientes consideraciones:

- E1O1RT1: En el caso del Requisito Técnico 1 “Conformación de un Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría”, los servicios que comprometen Etapa 2 deben presentar la Resolución de constitución del Comité que se encuentre vigente. Es importante velar por que el Comité cuente con las atribuciones necesarias para realizar las acciones solicitadas en el Programa Marco. Para más detalles, se sugiere revisar la sección “E1O1RT1: Conformación de un Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría”.
- E1O1RT2: Existen dos requisitos técnicos asociados a la Política de Calidad de Servicio. En etapa 1 (E1O1RT2) se solicita que el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría analice su existencia y en etapa 2 (E2O1RT1) se solicita la definición o actualización de la Política de Calidad,

la cual, entre otras, debe contar con aprobación del Comité de Calidad de Servicio. Considerando que ambos requisitos requieren de un acta del Comité, se podrá presentar el mismo medio de verificación para los dos casos.

- E1O1RT3: En relación con el RT de actividades de concientización, el servicio deberá definir y coordinar nuevas actividades en las que participe al menos el 30% de la institución. Cabe destacar que se actualiza el universo del personal que puede participar este año, incorporando a las personas a honorarios y personal regido por el código del trabajo, con exclusión del personal subcontratado. Para más detalles, se sugiere revisar la sección “E1O1RT3: Actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio”.

Para los demás requisitos técnicos de los objetivos 2 y 3 de la etapa 1, los servicios que comprometen etapa 2 deberán presentar la información actualizada de 2024. A continuación, se muestra una tabla que resume lo que debe realizar en etapa 1 aquellos servicios que comprometen etapa 2

Tabla 2: Descripción de RT para servicios que comprometen etapa 2

| Requisito Técnico 2023 | | Requisito Técnico 2024 Cambios | Acción para servicios que comprometen Etapa 2 |
|------------------------|---|--|--|
| E1O1RT1 | Constituye Comité de Calidad (CC) por resolución | Sin cambios en RT | Mantiene vigente Comité de Calidad, y actualiza la resolución si hay cambios |
| E1O1RT2 | El CC analiza la existencia de Política de Calidad aprobada | Sin cambios en RT | Presentar acta de aprobación del CC de la Política de Calidad de Servicio (E2O1RT1) |
| E1O1RT3 | El CC coordina al menos 1 actividad de concientización al menos al 30% de las personas funcionarias | El servicio define y coordina las actividades de concientización con aprobación del CC al 30% del personal de planta, contrata, honorarios, y código del trabajo, con exclusión del personal subcontratado. | Definir y coordinar nuevas actividades de concientización. Considerar otros grupos incorporados al RT (personal a honorarios, código del trabajo, con exclusión del personal subcontratado). |
| E1O2RT1 | El Servicio desarrolla la medición de satisfacción según metodología definida por la red en año 2023. | Sin cambios en RT | Actualizar, solo aquellos servicios que comprometen MESU |
| E1O2RT2 | Diseño muestral por canal de atención según corresponda, midiendo servicios relevantes de usuarios finales con opinión técnica favorable de la red en 2023. | Sin cambios en RT | Actualizar, solo aquellos servicios que comprometen MESU |
| E1O2RT3 | La medición es realizada por una empresa externa contratada por licitación pública por la red. | Sin cambios en RT | Actualizar, solo aquellos servicios que comprometen MESU |
| E1O2RT4 | Caracterización de registros administrativos | E1O2RT4: El servicio realiza un catastro de la información disponible respecto de la experiencia usuaria, incluyendo al menos una caracterización de registros administrativos y la identificación de los trámites y/o servicios (incluyendo trámites asociados a proyectos de inversión, cuando corresponda) entregados a la ciudadanía y vigentes al año t y los últimos tres años. | Se combinan los RT. Se debe actualizar el catastro al año 2024 e identificar los trámites y/o servicios asociados a proyectos de inversión, cuando corresponda. |
| E1O2RT5 | Información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía | | |
| E1O2RT6 | Sistematiza y analiza la información de los reclamos respondidos | E1O2RT5: Sistematiza y analiza información de los reclamos del año t y los últimos tres años. | Se fusionan RT. Se debe incluir la información de los últimos 3 |

| | | | |
|---------|---|--|---|
| E102RT7 | Sistematiza y analiza la información de tiempos de respuesta a reclamos | | años y actualizar datos al 30 de junio de 2024 |
| E102RT8 | Sistematiza y analiza la información de tiempos de respuesta de trámites y/o servicios más relevantes entregados a la ciudadanía. | E102RT6: Sistematiza y analiza la información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía vigentes en el año t y los últimos tres años. Se incluyen el stock de trámites asociados a proyectos de inversión. | Se debe incluir la información de los últimos 3 años y actualizar datos al 30 de junio de 2024. Incluir nuevas métricas para trámites asociados a proyectos de inversión. |
| E102RT9 | Sistematiza y analiza información sobre la medición de satisfacción usuaria y de otros instrumentos de percepción usuaria | E102RT7: Sistematiza y analiza la información de MESU u otro instrumento de percepción usuaria en el año t y los últimos tres años. E102RT8: Sistematiza y analiza la información de registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes para el año t y los últimos tres años. | Se separa en 2 RT. Se debe incluir la información de los últimos 3 años y actualizar datos al 30 de junio de 2024. |
| E103RT1 | Elaborar el diagnóstico | Elaborar el diagnóstico, con información actualizada. Aprobación del comité. | Actualizar con información de 2024. Debe contar con aprobación del CC. |
| E103RT2 | El comité de calidad emite opinión sobre el diagnóstico | No aplica. | Comité aprueba el diagnóstico, en RT1 |
| E103RT3 | Difusión del diagnóstico a personas funcionarias, directivos y COSOC | Difusión del informe de diagnóstico entre el personal de planta, contrata, honorarios, y personal regido por código del trabajo, además de directivos y representantes del COSOC | Difusión del diagnóstico actualizado. |

C. Recomendaciones generales de implementación del Sistema

Los requisitos técnicos y orientaciones de esta guía metodológica plantean mínimos para la implementación de las actividades. Se invita a las instituciones a ir más allá en su ejecución; por ejemplo, considerando otras fuentes de información para el diagnóstico, invitando a más colaboradores a participar de las actividades de concientización y desarrollando las actividades de forma transversal y participativa.

Por otro lado, es responsabilidad de las instituciones sistematizar y conservar respaldo de la información incluida en los medios de verificación. Por ejemplo, los registros de asistencia a las actividades de concientización (E101RT3) o respaldos del catastro de registros administrativos (E102RT4), que podrán ser solicitados en los procesos de validación o durante la auditoría externa de revisión de la implementación del sistema.

D. Requisitos técnicos y Medios de Verificación

Esta sección presenta una descripción detallada de los requisitos técnicos (RT) y sus medios de verificación asociados. Para cada RT se presenta una tabla resumen con el objetivo, requisito y medios de verificación. Luego, se presenta una descripción del requisito, consideraciones a tomar en cuenta en su implementación y recomendaciones. Las recomendaciones son sugerencias adicionales de la Red de Expertos, que buscan optimizar la ejecución del Sistema y cada institución podrá definir si es pertinente en su caso.

Es importante señalar que, tal como en 2023, 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 y formularios asociados a los distintos medios de verificación, que son completados en la misma herramienta.

1. Etapa 1

a) 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 que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.

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).

E1O1RT1: Conformación de un Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

En el caso de que existan cambios en la conformación, atribuciones, funciones y/u otros del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, se debe actualizar la resolución de constitución del Comité.

Medios de verificación

Tabla 3: Medios de verificación E1O1RT1

| Objetivo | Requisito Técnico | Medios de verificación |
|--|--|---|
| 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 que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas. | RT 1: El Servicio constituye el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 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 Usuaria, que deberá contener al menos: <ul style="list-style-type: none"> • El detalle de los nombres, cargos, nivel jerárquico y área de las personas funcionarias que lo componen. • Identificación de la persona funcionaria en el comité que interactúa directamente con personas usuarias. • Funciones del comité. |

Descripción

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 diversas 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 bienes y servicios finales indicados en el formulario A1 de la institución, especialmente aquellos 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. 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/u oficinas de partes.
- Personas funcionarias de distintos niveles jerárquicos, incluyendo al menos una persona con cargo de jefatura.

Sumado a lo anterior y de acuerdo con el Programa Marco 2024, el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria es la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas. Cuenta con las siguientes funciones, definidas en los requisitos técnicos:

- Analizar la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente.
- Aprobar las actividades de concientización en materia de Calidad de Servicio.
- Aprobar el informe diagnóstico.
- Aprobar la política de calidad de servicio o su actualización.
- Aprobar el Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- Aprobar el informe de implementación del Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- Aprobar el informe de Evaluación de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Consideraciones

- En caso de existir otros Comités en la institución, es posible ampliar sus funciones y/o agregar participantes, asegurándose de contar con los/as funcionarios/as adecuados para la implementación del Sistema, lo cual debe reflejarse en el respectivo acto administrativo. 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.
- 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 funcionarias². 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.
- Una misma persona podría cumplir más de uno de los criterios expuestos en la sección anterior. Por ejemplo, una persona con cargo de jefatura de alguna área operativa.
- La institución podrá determinar el mecanismo que estime pertinente para el nombramiento de los integrantes del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (votación, cargo voluntario, designación u otros mecanismos). Además de definir tal mecanismo de nombramiento, deberá definir

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.

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

períodos de duración de cada integrante y mecanismo de reemplazo (sea por término de período u otra causa).

- El Comité de Calidad de Servicio debe contar con las atribuciones para realizar las actividades planteadas en el Programa Marco. Estas funciones están descritas en la sección precedente (“Descripción”).
- Los servicios deben presentar la Resolución de constitución del Comité que se encuentre vigente, considerando posibles modificaciones de integrantes, atribuciones, funciones u otros, respecto de 2023.

Recomendaciones

- Dada la relevancia del patrocinio de la autoridad para el éxito de esta iniciativa, se sugiere incluir a la jefatura de Servicio cuando corresponda.
- 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.
- 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 roles, identificándolos en la resolución:
 - 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 la jefatura de Servicio tome este rol.
 - 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.
- Se recomienda que las reuniones del Comité queden registradas en actas, las que constituirán medios de verificación para el cumplimiento de los requisitos técnicos.
- 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 a todas las personas funcionarias acerca de la constitución del Comité, sus funciones y cargo. Además, se sugiere que se informe periódicamente sobre las definiciones y actividades relevantes del Comité.

E1O1RT2: Análisis de la existencia de una política de calidad de servicio

Las instituciones deben definir o actualizar su Política de Calidad de Servicio en Etapa 2 (E2O1RT1). El medio de verificación para el RT 2 del objetivo 1 de la etapa 1 podrá ser el acta del Comité que aprueba la definición o actualización de la Política. Para más detalles, se recomienda revisar la guía de etapa 2 del Sistema.

Medios de verificación

Tabla 4: Medios de verificación E1O1RT2

| Objetivo | Requisito Técnico | Medios de verificación |
|--|--|---|
| 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 que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas. | 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. | Las instituciones podrán presentar el acta de la sesión del Comité de Calidad de Servicio que aprueba la definición o actualización de la Política de Calidad, de acuerdo con lo establecido en el RT 1 del objetivo 1 de la etapa 2. |

E1O1RT3: Actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio

Se deben realizar nuevas actividades de concientización, considerando una nueva definición para el total de personas funcionarias, incluyendo al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código de trabajo.

Las personas que participaron en actividades de concientización en 2023 pueden volver a participar en 2024. No obstante, se recomienda profundizar los contenidos abordados en el año anterior y ampliar la cobertura de las actividades, buscando abarcar a personas que no participaron en 2023.

En 2024, el Comité debe aprobar las actividades de concientización antes de su realización.

Medios de verificación

Tabla 5: Medios de verificación E1O1RT3

| Objetivo | Requisito Técnico | Medios de verificación |
|--|--|---|
| 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 que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas. | RT 3: El Servicio define y coordina la(s) actividad(es) de concientización en materia de Calidad de Servicio, la(s) que cuenta(n) con aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y en la(s) que participa el 30% o más del personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código de trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado. | <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 personas que participan, considerando el personal a planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo, con exclusión del personal subcontratado. • Tabla resumen que informe total de personas que participan en actividades de concientización, total de personas al 31 de marzo de 2024 (considerando personal a planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo, con exclusión del personal subcontratado), y porcentaje que representan las personas participantes de actividades de concientización del total de personas de la institución. • Anexos con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Listas de asistencia indicando: nombre, cargo y área de las personas que participan en las |

| Objetivo | Requisito Técnico | Medios de verificación |
|----------|-------------------|--|
| | | actividades de concientización (Formato Excel). <ul style="list-style-type: none"> ○ Acta de sesión del Comité de Calidad de Servicio en que se apruebe la o las actividades de concientización. ○ Opcional: Fotografías, copia de material u otro medio de interacción utilizado en las actividades de concientización. |

Descripción

El Servicio deberá definir y coordinar al menos una actividad de concientización en el año, aprobada por el Comité, considerando la asistencia del 30% o más del personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado. 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 personas de la institución 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.

Consideraciones

- Respecto del universo de personas a concientizar para el cálculo del 30%, se considerará el total del personal a planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el Código de Trabajo al primer trimestre del año en curso (31 de marzo de 2024), disponible en el Informe Trimestral de los Recursos Humanos del Sector Público que publica la Dirección de Presupuestos.
- En el caso que lo desee, el servicio podrá informar el valor del universo que estime válido junto con los antecedentes de respaldo, en el proceso de evaluación del cumplimiento de los compromisos de gestión, a través de la plataforma web que Dipres habilitará.
- La meta de cobertura de al menos un 30% de las personas de la institución podrá ser alcanzada con más de una actividad de concientización.
- 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.

Recomendaciones

- Cada institución deberá elegir el foco de las actividades, buscando que se adapten a sus necesidades y oportunidades de mejora en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria. 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
- Se recomienda profundizar los contenidos abordados en el año anterior y ampliar la cobertura de las actividades, buscando abarcar a personas que no participaron en 2023.
- En la sección “Material adicional” se incluyen enlaces que podrían servir de insumo para el diseño y desarrollo de la actividad de concientización. Se destaca el curso “[Mejorando la experiencia usuaria para la confianza](#)” del Laboratorio de Gobierno, en colaboración con la Secretaría de Modernización del Estado.

- Se sugiere considerar el desarrollo de actividades experienciales³, 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.

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.

El objetivo 2 se centra en el levantamiento y sistematización de la información proveniente de registros administrativos e instrumentos de percepción, para el desarrollo del diagnóstico en el objetivo 3.

E1O2RT1-3: Medición de Satisfacción Usuaría

Se desarrollará la Medición de Satisfacción Usuaría de 2024. Se seguirán las definiciones metodológicas de 2023. La Secretaría de Modernización del Estado irá informando los detalles.

Medios de verificación

Tabla 6: Medios de verificación E1O2RT1-3

| Objetivo | Requisito Técnico | Medios de verificación |
|---|--|--|
| 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. | 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://satisfaccion.gob.cl | <ul style="list-style-type: none"> • Informe de presentación de resultados de la Medición de Satisfacción Usuaría. • 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. |
| | RT2: El diseño muestral y su aplicación debe considerar a las personas usuarias de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales, previa revisión y opinión técnica favorable de la Red de Expertos/as. | |
| | RT3: La medición es realizada por una empresa externa contratada por la Red de Expertos/as en un proceso sujeto a las normas de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, proveyendo todo lo necesario para su contratación. | |

Descripción

73 instituciones que han comprometido el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que registran un alto volumen de transacciones y cuentan con trámites apropiados para una medición de

³ Las actividades experienciales se centran en el aprendizaje a través de experiencias, es decir, aprender mediante la reflexión sobre el hacer. Estas actividades tienen en cuenta el proceso de aprendizaje individual y se centran en situaciones concretas relacionadas con los participantes. Los procesos pueden llevarse a cabo en situaciones reales o simuladas.

satisfacción, participarán en la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) en 2024. Esta medición será un insumo para el análisis de atención ciudadana y el diagnóstico 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.

La Secretaría de Modernización del Estado, del Ministerio de Hacienda, está a cargo de la coordinación de MESU e irá entregando información a medida que avanza el proceso. A mayo de 2024, la información respecto de los RT es la siguiente:

- La licitación de la Medición de Satisfacción fue adjudicada y se inició el trabajo con el proveedor el 22 de mayo. El ID de la licitación es 851556-1-LR24 y se puede revisar en el siguiente [enlace](#).
- Se realizó el *kick-off* con las instituciones participantes. La presentación se encuentra en el siguiente [enlace](#).
- Se solicitó a las contrapartes de MESU en los Servicios Públicos que preparen las bases de datos de personas usuarias finales que serán utilizadas para el diseño del marco muestral y levantamiento de encuestas. Las instrucciones están disponibles en este [documento](#).
- Se entregará una guía metodológica específica de la Medición de Satisfacción Usuaría, que contemplará el detalle de la metodología de la medición 2024 y el rol de las contrapartes institucionales asignadas a la medición.

E1O2RT4: Caracterización de registros administrativos e identificación de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía

Se combinaron 2 requisitos técnicos del año 2023, referentes al catastro de trámites y/o servicios y el catastro de registros administrativos. La información del catastro de registros administrativos se debe actualizar a 2024. La información de trámites y/o servicios se basará en el CPAT de diciembre de 2023. Sumado a esto, se deben identificar los trámites y/o servicios asociados a proyectos de inversión, de acuerdo con las definiciones que se especifican en este apartado.

Medios de verificación

Tabla 7: Medios de verificación E1O2RT4

| Objetivo | Requisito Técnico | Medios de verificación |
|---|--|--|
| 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. | RT4: El Servicio realiza un catastro de la información disponible respecto de la experiencia usuaria, incluyendo, al menos una caracterización de registros administrativos y la identificación de los trámites y/o servicios (incluyendo trámites asociados a proyectos de inversión, cuando corresponda) entregados a la ciudadanía y vigentes en el año t. Se entenderá como proyectos de inversión: Actividades económicas, productivas o de otros tipos, que contribuyen, directa o indirectamente, a la inversión pública o privada. | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Formulario con información de registros administrativos</u>: descripción general del contenido, formato, mecanismo de captura de datos, periodo de tiempo que abarca y frecuencia de actualización de los datos. • <u>Formulario con información de los trámites y/o servicios que las personas usuarias pueden realizar ante su institución</u>: tipo de registro, nombre, descripción, tipo de inicio, número de ley, URL de la Ley en Ley Chile, producto institucional, tipo de usuario(a), segmento de usuarios(as), canales disponibles para la atención, canales transaccionales, registros administrativos asociados, si es medido a través de algún instrumento de percepción usuaria (MESU u otro), si está asociado a algún proyecto de inversión y su tipo |

Descripción general

La institución debe realizar un catastro de la información disponible respecto de atención usuaria, caracterizando todos los registros administrativos existentes en este ámbito, identificando los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía y en particular aquellos asociados a proyectos de inversión. 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. La información de este RT se presenta en 3 secciones: (1) caracterización de registros administrativos, (2) trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía y (3) Trámites asociados a proyectos de inversión.

Caracterización de registros administrativos

Descripción

En el contexto del Sistema, un registro administrativo es un conjunto de datos que permite describir las características de las personas usuarias de la institución, o bien, las características de sus interacciones con la institución.

El catastro de registros administrativos permitirá conocer la información disponible en la institución en esta materia, así como la detección de áreas donde existen espacios de mejora en la recopilación de datos, lo que podría ser abordado en futuros planes de mejoramiento.

Los registros administrativos pueden incluir, por ejemplo, características sociodemográficas de las personas usuarias y/o características de sus interacciones, como los tiempos de respuesta a una determinada solicitud o el estado en el que se encuentra un trámite.

Respecto de características de las personas usuarias, los registros administrativos podrían contar con la siguiente información sociodemográfica:

- Edad.
- Comuna o región de residencia.
- Sexo.
- 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) de trámites, servicios y reclamos.
- Reclamos y problemas enfrentados, y su clasificación.
- 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.

Adicionalmente, y, de acuerdo con lo solicitado en el medio de verificación, es necesario indicar los siguientes elementos de cada uno de los registros administrativos disponibles en la institución:

- **Descripción general del contenido:** Se refiere a un resumen que abarca de manera global la información almacenada en los registros administrativos de una institución. Esta descripción proporciona una visión panorámica de los datos contenidos, incluyendo las variables presentes en la base de datos.
- **Formato en que se encuentran los datos:** Hace referencia a la estructura y disposición de la información contenida en los registros administrativos. Específicamente se refiere al tipo de archivos

utilizados para almacenar la información, como: Excel (xls), separado por comas (csv), texto (txt), lenguaje de marcado extensible (xml), u otros.

- **Mecanismo de captura de datos:** Se refiere al conjunto de procedimientos, herramientas y tecnologías utilizadas para recopilar información y registrarla en los registros administrativos de una institución. Los datos pueden ser levantados de forma automática, utilizando sistemas de información, o de forma manual, por ejemplo, con planillas o formularios.
- **Período de tiempo que abarca:** Indica el intervalo temporal durante el cual se recopila y registra la información en los registros administrativos. Este período puede variar según la naturaleza de la data y los objetivos de la institución.
- **Frecuencia de actualización:** Se refiere a la regularidad con la que se revisan, modifican o actualizan los datos almacenados en los registros administrativos. La frecuencia de actualización puede variar según la naturaleza de la información y las necesidades específicas de la institución. Puede ser diaria, semanal, mensual, semestral, anual u otro intervalo de tiempo definido.

A continuación, se presentan ejemplos de registros administrativos:

- **Base de datos obtenida a partir de un Sistema CRM (Customer Relationship Management):** Este registro administrativo incluye datos relacionados con las interacciones de los ciudadanos con la institución. El sistema CRM registra datos como el tipo de consulta, detalles de la interacción, tiempo de respuesta, estado de la solicitud y cualquier seguimiento realizado.
- **Bases de datos provenientes de realización de trámites:** En términos generales, cualquier base de datos que provenga de un registro que se almacene a partir de la realización de trámites en un servicio público. Ejemplos de esto son los registros de las solicitudes de carnet de identidad, certificados de enseñanza media, registros de solicitud de visa, registros de licencias de caza o pesca, entre otros.
- **Bases de datos relacionadas a Postulaciones a Concursos y Programas:** Bases de datos con información detallada sobre las postulaciones realizadas por personas naturales u organizaciones a concursos y programas ofrecidos por la institución. Puede incluir datos sobre los participantes, sus perfiles, documentos presentados, fechas de postulación, resultados obtenidos, y cualquier seguimiento realizado.
- **Registros de licencias de actividades productivas o recreacionales:** Estos registros contienen información detallada sobre las licencias otorgadas a personas naturales u organizaciones para llevar a cabo actividades productivas o recreacionales. Incluyen datos como el tipo de licencia, la naturaleza de la actividad autorizada, las fechas de emisión y vencimiento, las condiciones asociadas y cualquier seguimiento realizado.
- **Bases de datos de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (Ley 20.285).**
- **Bases de datos de Solicitudes de Audiencia (Ley N°20.730).**

Consideraciones

- Cabe destacar que el requisito técnico solicita la caracterización de los registros administrativos, no la entrega de las bases de datos en sí. Si bien el medio de verificación se acota a la caracterización 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.
- A diferencia de lo realizado en 2023, se debe reportar el periodo de tiempo que abarca y la frecuencia de actualización de los datos para cada registro administrativo.
- En el contexto del Sistema, los reclamos recibidos tienen una doble función. En primer lugar, representan un registro administrativo, documentando las inquietudes, quejas o sugerencias de los usuarios para su análisis y gestión interna. Por otro lado, el acto de presentar un reclamo se considera un trámite, que representa una interacción directa entre la persona usuaria y la institución, y estos típicamente se realizan a través de la Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y/o a través del sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC).
- Dentro de los registros administrativos se deberán incluir aquellos correspondientes a solicitudes de transparencia y lobby, conforme la relevancia para cada institución.

Trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía

Descripción

Se solicita que la institución identifique los trámites y/o servicios que entrega a la ciudadanía. El objetivo es contar con un catastro de las interacciones que se podrían abordar al desarrollar el Sistema y contar con un panorama general de cómo la institución se relaciona con las personas usuarias. Además, se busca

obtener información que pueda ser de utilidad para el diagnóstico y la priorización, teniendo en mente el desarrollo de planes de mejoramiento en etapa 2.

En el contexto del Sistema, se utilizarán las definiciones y conceptos del Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT), coordinado por la Secretaría de Gobierno Digital del Ministerio de Hacienda⁴. Dado que para el Sistema son relevantes las interacciones con la ciudadanía, la identificación se acotará a los “Procedimientos administrativos derivados de una función específica” o bien “Otras tramitaciones”, de acuerdo con la Clasificación funcional de procedimientos administrativos del CPAT ([Guía rápida CPAT versión 3.0](#), p. 14-18).

Se solicita completar y/o actualizar la información indicada a continuación de los trámites y/o servicios. Se utilizará la información cargada en el CPAT a diciembre de 2023 (procedimientos administrativos derivados de una función específica y otras tramitaciones) como insumo, por lo que la mayoría de la información estará precargada para cada institución.

- **Tipo de registro:** Identificar el tipo de registro que se caracterizará (Acotado a procedimiento administrativo de función específica y otras tramitaciones).
- **Nombre:** Nombre o denominación que identifica al registro. Por ejemplo: "Postulación a fondo concursable".
- **Descripción:** Breve descripción que permite conocer el objetivo y alcance del registro.
- **Tipo de inicio:** Acto que inicia el procedimiento administrativo de funciones comunes o específica, los que podrán iniciar de oficio, a solicitud de parte interesada o por ambas vías
- **Número Ley:** Indique el número de la Ley de la cual emana o se origina este registro.
- **URL de la Ley en Ley Chile (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile):** Enlace a Ley Chile (<https://www.bcn.cl/leychile/>)
- **Producto institucional:** Los productos son los bienes y/o servicios que pueden ser entregados a las personas en el ejercicio del mandato institucional.
- **Tipo de usuario(a):** Persona natural y/o jurídica receptora del bien o servicio entregado por la institución.
- **Segmento de usuarios(as):** Segmento al cual se encuentra orientado este registro (Género, Productividad y emprendimiento, Calidad indígena, Discapacidad, Medio Ambiente, Migración, Personas mayores, Infancia, No aplica).
- **Canal(es) disponible(s) para la atención:** Medio(s) de contacto disponible para los usuarios(as) durante la tramitación del procedimiento administrativo u otras tramitaciones.
- **Canales transaccionales:** Medio(s) a través del cual se puede realizar la totalidad del procedimiento administrativo u otras tramitaciones, desde su inicio hasta la entrega de la respuesta final.
- **Registros administrativos asociados:** Registros administrativos identificados en el catastro de registros administrativos (E1O2RT4), 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. Se pueden incluir no solo mediciones cuantitativas, sino que también estudios de tipo cualitativo.

Consideraciones

- Se tomará como insumo el Catálogo de Procedimientos Administrativos y principal herramienta para el catastro de trámites y servicios. Este instrumento estará precargado en la plataforma de la Red de Expertos. Se utilizará la información cargada en el CPAT a diciembre de 2023, para procedimientos administrativos derivados de una función específica y otras tramitaciones.
- Se debe considerar todos los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, incluyendo aquellos que puedan quedar fuera de las definiciones del CPAT. En la plataforma de la Red será posible complementar el catastro con trámites y/o servicios que no se encuentren declarados en el CPAT, si fuese necesario.

⁴ En el caso de SERCOTEC, que no cuenta con información en CPAT a diciembre de 2023, se definirá un método distinto de trabajo para la sección de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía del RT 4.

Recomendaciones

- No será posible precargar la información acerca del volumen de transacciones de cada procedimiento administrativo desde el CPAT. Se sugiere a las instituciones ingresar la información del volumen de transacciones al 30 de junio de 2024 de forma manual para tener un catastro más completo y útil. Este campo será opcional.

Trámites asociados a proyectos de inversión

Descripción

Debido al compromiso gubernamental por agilizar la tramitación de permisos de proyectos de inversión, las instituciones participantes en el Sistema deberán identificar y caracterizar trámites y/o servicios que conducen al otorgamiento de autorizaciones a tales proyectos. De acuerdo con lo indicado en el requisito técnico, se entenderá como proyectos de inversión a actividades económicas, productivas o de otros tipos, que contribuyen, directa o indirectamente, a la inversión pública o privada. En los casos en que los trámites y/o servicios sí estén asociados a proyectos de inversión, se solicita identificar su tipo, de acuerdo con las siguientes definiciones:

- **Autorización de administración o disposición:** acto administrativo que habilita a explotar o desarrollar servicios de interés público, o a usar, gozar o disponer de bienes fiscales o bienes nacionales de uso público. Ejemplo: Concesión de uso oneroso de inmueble fiscal, otorgada por el Ministerio de Bienes Nacionales.
- **Autorización de localización:** acto administrativo que aprueba el emplazamiento de un proyecto o actividad, exigido en atención a las normas de ordenamiento y planificación territorial o aquel acto administrativo que aprueba la intervención o la ejecución de acciones sobre el patrimonio cultural, recursos naturales o especies que gozan de protección especial, ubicadas en el área de emplazamiento de un proyecto o actividad. Ejemplo: Permiso para que personas chilenas hagan excavaciones de tipo arqueológico, antropológico y paleontológico, otorgado por el Consejo de Monumentos Nacionales.
- **Autorización de proyecto:** acto administrativo que aprueba el diseño o programa de un proyecto o actividad⁵ previo a su construcción, instalación, desarrollo o ejecución. Ejemplo: Autorización de proyectos de construcción de ciertas obras hidráulicas establecidas en el artículo 294° del código de aguas, otorgada por la Dirección General de Aguas.
- **Autorización de funcionamiento:** acto administrativo que aprueba la operación de un proyecto o actividad, una vez que ésta ya se encuentra construida, instalada o dispuesta para ser desarrollada o ejecutada. Ejemplo: Autorización del sitio de almacenamiento de residuos no peligrosos, otorgada por la Autoridad Sanitaria (SEREMI de Salud de la Región que corresponda).
- **Autorización de profesional o servicio:** acto administrativo que habilita a personas, empresas o equipos para la ejecución de una actividad o la prestación de un servicio, constatando el cumplimiento de las competencias requeridas para llevar a cabo dicha actividad.” Ejemplo: Permiso de sobrepeso, permiso de sobrepeso con sobredimensión, o permiso de sobredimensión, otorgado por la Dirección de Vialidad.

Consideraciones

- En anexos, se incluye un listado inicial de permisos prioritarios para proyectos de inversión, de acuerdo con lo identificado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Se espera que las instituciones identifiquen, al menos, los trámites que realizan y que están asociados a tales permisos prioritarios⁶. Además, las instituciones pueden incluir trámites asociados a proyectos de inversión que estén fuera de esta lista (por ejemplo, trámites vinculados a permisos ambientales).

⁵ Se entenderá por **actividad** un acto, acción, tarea o conjunto de operaciones específicas realizadas por una persona natural o jurídica, sujeta a regulación y que, de acuerdo con la ley, exige obtener una autorización previa o la aplicación de una técnica habilitante alternativa para llevar a cabo su desarrollo o ejecución. Se entenderá por **proyecto** cualquier plan, obra, instalación o establecimiento, público o privado, desarrollado por una persona natural o jurídica, que requiere autorización previa o la aplicación de una técnica habilitante alternativa para proceder a su realización, construcción, habilitación o funcionamiento.

⁶ Cabe hacer notar que las denominaciones de los permisos prioritarios identificados por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo pueden diferir respecto de los nombres de los trámites realizados por la institución.

Requisitos técnicos 5 a 8

En los requisitos técnicos 5 al 8 del objetivo 2 se solicita la sistematización y análisis de distintas fuentes de datos, como insumo para el diagnóstico de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria. Se contemplan los siguientes conceptos de sistematización y análisis:

- **Sistematizar:** organizar, estructurar y ordenar la información de manera coherente y accesible para facilitar y dar paso a su análisis. La sistematización de información puede considerar su recopilación (reunir los datos desde fuentes confiables y verificables), organización (clasificar la información en categorías), indexación (asignar etiquetas o palabras clave a los datos para facilitar su búsqueda), almacenamiento (guardar la información de forma accesible y segura, utilizando sistemas de gestión de bases de datos u otras herramientas tecnológicas), exploración (examinar los datos para identificar tendencias o patrones) y limpieza (eliminar datos incompletos, duplicados o erróneos). En el marco del Sistema, la **sistematización involucra el cálculo de indicadores y descripción de hallazgos**, en los casos que aplique.
- **Analizar:** examinar de manera crítica la información con el fin de comprender su significado, patrones o tendencias y extraer conclusiones significativas, en el caso del Sistema, para el diagnóstico de brechas de la calidad del servicio. El análisis de la información puede considerar la selección y aplicación de técnicas de análisis (estadísticas descriptivas, análisis de regresión, análisis de tendencias, entre otros), su interpretación y la extracción de ideas relevantes. En el marco del Sistema, esto se presenta en las **respuestas a preguntas de análisis** asociadas a los distintos requisitos técnicos.

A continuación, se describe la sistematización de los requisitos técnicos 5 a 8 y luego se da paso a las preguntas de análisis, de forma combinada para los 4 requisitos.

E1O2RT5 - Sistematización: Reclamos respondidos y tiempos de respuesta a reclamos

Se combinan dos RT del año 2023. Se deben reportar los datos para los últimos 3 años y actualizar el año en curso a junio de 2024.

Medios de verificación

Tabla 8: Medios de verificación E1O2RT5

| Objetivo | Requisito Técnico | Medios de verificación |
|---|--|---|
| 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. | RT5: El Servicio sistematiza y analiza la información de los reclamos del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta a reclamos. | <ul style="list-style-type: none"> • Formulario en plataforma web de la Red de Expertos/as, con la información de reclamos respondidos y su tiempo de respuesta. |

Descripción

La institución deberá sistematizar y analizar la información y estadísticas de tiempo de respuesta de reclamos respondidos para el año t (hasta el 30 de junio de 2024) y los últimos 3 años (2021, 2022, y 2023). El análisis de los últimos 3 años permitirá estudiar la evolución del indicador en el tiempo y observar si aumenta la carga y/o su tasa de respuesta, entre otros.

Se consideran las siguientes definiciones:

- Se entiende por reclamos a aquellas disconformidades que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios) que un órgano público entrega a través de sus canales de atención.
- Se consideran reclamos respondidos todos aquellos en los cuales se emite una respuesta resolutive por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada.
- Se entiende por respuesta resolutive la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por la persona usuaria y dan cierre al caso.
- Sólo se excluyen de la medición los reclamos desistidos por falta de información de la persona usuaria, los reclamos duplicados por falla o prueba de sistema, y aquellos reclamos derivados a otros Servicios por tratarse de materias que no son de competencia de la Institución receptora del reclamo.

Se deberá calcular los siguientes indicadores presentados a continuación:

- **Porcentaje de reclamos respondidos en el año t:** (número de reclamos respondidos en el año t / total de reclamos recibidos al año t)* 100. El total de reclamos recibidos al año t se refiere a reclamos acumulados, es decir, pendientes de responder de años anteriores (sin responder al 31 de diciembre del año t-1) y los recibidos en el año t.

Tabla 9: Indicador porcentaje de reclamos respondidos

| Indicador | Fórmula de cálculo |
|--|---|
| Porcentaje de reclamos respondidos en el año t | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos respondidos en año t}}{\text{N}^\circ \text{ de reclamos recibidos al año t}} * 100$ |

- **Promedio, mediana, mínimo y máximo del tiempo de respuesta a reclamos,** en días hábiles, considerando solo reclamos respondidos.
- **Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles⁷:** (número de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año t / número de reclamos respondidos en el año t)* 100.

Tabla 10: Indicador porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles

| Indicador | Fórmula de cálculo |
|--|---|
| Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de reclamos respondidos en el año t}} * 100$ |

Consideraciones

- Se consideran los lineamientos y definiciones correspondientes al PMG Reclamos Respondidos 2022, disponibles en <https://www.integridadytransparencia.gob.cl/pmg-mei-mag-reclamos-respondidos/>.

Recomendaciones

- A pesar de que los indicadores solicitados se miden de forma anual, se sugiere analizar el comportamiento mensual de los datos. Por ejemplo, identificar si hay meses con mayor cantidad de reclamos, para planificar de acuerdo con la demanda.

⁷ De acuerdo con el artículo 24 de la Ley N° 19.880, "Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse". Cabe destacar que el artículo 25 de la misma ley indica que los plazos se establecen en días hábiles.

E1O2RT6 - Sistematización: Tiempos de respuesta de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía

Se combinan dos RT del año 2023. Se deben reportar los datos para los últimos 3 años y actualizar el año en curso a junio de 2024. Además, en los casos que corresponda, se deben reportar estadísticas de tiempo de respuesta y stock para trámites asociados a proyectos de inversión.

Medios de verificación

Tabla 11: Medios de verificación E1O2RT6

| Objetivo | Requisito Técnico | Medios de verificación |
|---|---|--|
| 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. | RT6: El Servicio sistematiza y analiza la información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigente en el año t, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios/as finales (durante el año t y últimos 3 años). En los casos que corresponda, se incluyen estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites asociados a proyectos de inversión. | <ul style="list-style-type: none"> • Formulario en plataforma web de la Red de Expertos, con la información de tiempo de respuesta a trámites y/o servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales. • Formulario en plataforma web de la Red de Expertos con estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites asociados a proyectos de inversión. |

Trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía

Descripción

La institución deberá sistematizar y analizar los tiempos de respuesta de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigentes en el año t, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios/as finales. Se deberán reportar estadísticas del año t (periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio 2024), y de los años 2021, 2022, 2023 (enero a diciembre). De esta forma, se podrá contar con datos suficientes para analizar la evolución del indicador.

La institución deberá seleccionar **al menos los 3 trámites o servicios** más relevantes de aquellos declarados en el RT 4, ya sea por su masividad (volumen de transacciones) y/o porque están asociados a los objetivos estratégicos de la institución (Formulario A1). La institución puede realizar la selección, justificando la razón para ésta, que puede ser cuantitativa y/o cualitativa. En el caso de instituciones que requieran seleccionar menos de 3 trámites, se podrá justificar en la plataforma.

Se entenderá por tiempo de respuesta al tiempo total de gestión que transcurre desde un hito de inicio y un hito de cierre descrito por la institución. En este sentido, la institución debe definir los hitos de inicio y cierre de los 3 trámites o servicios prioritarios, junto con el tiempo esperado para esta gestión. La institución podrá definir la unidad de medida apropiada para el tiempo de gestión, ya sea minutos, horas o días hábiles.

Para cada trámite o servicio prioritario se solicitan distintas métricas que permitirán entender los promedios de los tiempos de respuesta y su dispersión, a través de los mínimos y máximos. Además, se solicita que se analice el porcentaje de transacciones que se gestionan en un plazo mayor al esperado.

- **Promedio, mediana, mínimo y máximo del tiempo de respuesta**, en la unidad de medida definida por la institución (minutos, horas o días hábiles), de cada uno de los 3 trámites o servicios seleccionados, de acuerdo con los hitos de inicio y cierre descritos por la institución.
- **Porcentaje de transacciones de los trámites o servicios más relevantes de la institución finalizadas en un plazo mayor al esperado**. Se entiende por transacciones finalizadas a aquellas que concluyeron con la entrega de una respuesta al solicitante (persona natural y/o jurídica), ya sea favorable o desfavorable. Como se indicó anteriormente, la institución define el tiempo esperado de gestión de cada trámite o servicio prioritario.

Tabla 12: Porcentaje de transacciones de los trámites o servicios más relevantes de la institución gestionadas en un plazo mayor al esperado

| Indicador | Fórmula de cálculo |
|---|---|
| Porcentaje de transacciones de los trámites o servicios más relevantes de la institución gestionadas en un plazo mayor al esperado. | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de transacciones de trámites o servicios más relevantes gestionadas en un plazo mayor al esperado en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de transacciones de trámites o servicios más relevantes gestionadas en el año t}} * 100$ |

Consideraciones

- Es posible adaptar las definiciones de los hitos de inicio y fin a las necesidades de la institución, para considerar trámites o servicios largos o complejos. El objetivo es ajustar estos hitos para que al generar una sistematización y análisis del tiempo de respuesta se genere información coherente y valiosa para la toma de decisiones de gestión.
- Es posible seleccionar un número mayor a 3 trámites y/o servicios relevantes y no existe un límite máximo. También es posible seleccionar sólo 1 o 2 trámites y/o servicios, en cuyo caso será necesario justificar a través de la plataforma.

Recomendaciones

- El objetivo es poder identificar los problemas en materia de tiempos de respuesta, por lo que se recomienda elegir como trámites prioritarios aquellos que tengan mayores problemas en esta materia y se desaconseja la elección de trámites o servicios que se caractericen por ser entregados y resueltos de forma automática, tales como la descarga de un certificado desde un sitio web.

Tiempos de respuesta y stock de trámites asociados a proyectos de inversión

Descripción

Para los trámites que se identificaron como asociados a proyectos de inversión, se solicitan las siguientes estadísticas de tiempo de respuesta y stock:

- **Stock de solicitudes por año:** número de solicitudes que se encontraban en proceso en 2024 (al 30 de junio), 2023, 2022 y 2021.
- **Cantidad de solicitudes resueltas entre julio 2023 y junio 2024, por tipo y año de ingreso:** Número de solicitudes aprobadas, rechazadas, desistidas, inadmisibles y abandonadas entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024. Se reporta para cada uno de los siguientes años de ingreso: junio de 2024, 2023, 2022, 2021 y anteriores.

Se consideran las siguientes definiciones:

- Aprobadas: aquellas solicitudes terminadas por resolución final que se pronuncia sobre el fondo de la solicitud, acogiendo parcial o totalmente la petición planteada.
- Rechazadas: aquellas solicitudes terminadas por resolución final que se pronuncia sobre el fondo de la solicitud, denegando totalmente la petición planteada.
- Inadmisibles: aquellas solicitudes terminadas por resolución final que constata el incumplimiento de uno o más requisitos formales de admisibilidad necesarios para acoger a tramitación la solicitud.
- Desistidas: aquellas solicitudes terminadas por un acto formal del solicitante en que manifiesta expresamente su voluntad de renunciar a la solicitud.
- Abandonadas: aquellas solicitudes terminadas por la declaración formal del órgano de la Administración que constata la inactividad del solicitante por un plazo mayor al establecido en la normativa aplicable o el otorgado por el órgano de la Administración, bajo apercibimiento, para su actuación.

E1O2RT7 - Sistematización: Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) y otros instrumentos de percepción usuaria

Este requisito técnico es similar al del año anterior. Se deben reportar los datos para los últimos 3 años y actualizar el año en curso a junio de 2024. Se debe justificar cuando no se cuente con otras herramientas de percepción usuaria, respondiendo tres preguntas que se detallan en esta sección.

Medios de verificación

Tabla 13: Medios de verificación E1O2RT7

| Objetivo | Requisito Técnico | Medios de verificación |
|---|---|---|
| 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. | RT7: El Servicio sistematiza y analiza la información de la Medición de Satisfacción Usuaría y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los últimos 3 años) | <ul style="list-style-type: none"> Formulario en plataforma web de la Red de Expertos, con la información de medición de satisfacción usuaria, otros instrumentos de percepción usuaria aplicados durante el año t y en los últimos 3 años. Si un servicio no cuenta con instrumentos de percepción, se debe completar un formulario con una justificación explicando por qué no se cuenta con este tipo de herramientas. |

Descripción general

La institución debe sistematizar y analizar la información disponible derivada de instrumentos de percepción, tanto de la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU), como de otros instrumentos propios del servicio. Los instrumentos de percepción usuaria son una herramienta fundamental para evaluar la calidad de los servicios públicos proporcionados. La percepción y satisfacción de las personas usuarias son una retroalimentación valiosa sobre la efectividad y eficiencia de la entrega de servicios. Este insumo facilita la implementación de procesos de mejora continua, permite la detección temprana de problemas emergentes y fomenta la participación ciudadana y el diálogo.

Medición de Satisfacción Usuaría (MESU)

Descripción

La Medición de Satisfacción Usuaría, es un instrumento que tiene por objetivo identificar oportunidades para la mejora de la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas y contribuir a entender los factores que influyen en la satisfacción de los distintos servicios, con foco en los atributos de la experiencia y de la institución. Para más información acerca de su metodología visitar <https://satisfaccion.gob.cl/medicion-de-satisfaccion-usuaría/metodología>.

En el contexto del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, los servicios deben **sistematizar** los productos de MESU 2024 y los que ha provisto desde 2021 a 2023, para luego **analizar** la situación de la institución en materia de satisfacción usuaria.

Los documentos que deberán ser sistematizados y, por ende, cargados en la plataforma que la Red de Expertos pone a disposición para el cumplimiento de los Requisitos Técnicos, son los siguientes:

- **Informe de Resultados 2024:** Levantamiento Cuantitativo (se espera que los resultados estén disponibles en noviembre de 2024).
- **Otros documentos entregados por la Red de Expertos durante 2024** en relación con la Medición de Satisfacción Usuaría.
- **Informe de Resultados 2023: Levantamiento Cuantitativo.**
- **Informe de Resultados 2023: Levantamiento Cualitativo.**
- **Reporte de Resultados 2019 – 2022.**

Otros instrumentos de percepción

Descripción

Al contar con instrumentos de percepción usuaria específicos y adecuados a los trámites y servicios, las instituciones pueden tener una comprensión más detallada y precisa de la experiencia de la persona usuaria en contextos particulares, permitiendo ajustes y mejoras focalizadas. Esto facilita la localización de áreas de mejora específicas y la implementación de soluciones dirigidas a optimizar la eficiencia y la satisfacción usuaria.

En el contexto del Sistema, las instituciones deben incluir otros instrumentos de percepción disponibles en el análisis (distintos a MESU), considerando aquellos elaborados en los últimos 3 años (2021, 2022 y 2023) y al 30 de junio de 2024.

Para cada instrumento de percepción disponible en las instituciones se solicita la siguiente información:

- **Descripción del instrumento de percepción:** Visión general del instrumento, incluyendo aspectos de su estructura y metodología, proporcionando una comprensión básica de cómo se llevó a cabo la medición de la percepción usuaria.
- **Tipo de instrumento (cuestionario estructurado, entrevista en profundidad, otro):** Modalidad del instrumento empleado para la recopilación de datos sobre la percepción de los usuarios. Puede ser un cuestionario estructurado, entrevistas en profundidad, pruebas de usabilidad, análisis del viaje del usuario, etnografías, *eye tracking*, entre otros.
- **Año en que se levantó la información:** Se refiere al año específico en el que se recopilaron los datos a través del instrumento de percepción. Esto proporciona un marco temporal para contextualizar los resultados y entender la relevancia de la información en un periodo determinado.
- **Población objetivo:** La población objetivo establece el grupo específico de personas a las que se dirige el instrumento de percepción. Puede ser la totalidad de personas usuarias de un servicio, un segmento demográfico particular, o cualquier otro grupo definido según los objetivos de la investigación.
- **Servicios medidos:** Indica los servicios, trámites específicos o aspectos del servicio público que están siendo evaluados a través del instrumento de percepción.
- **Período de referencia:** El período de referencia establece el marco temporal al que hacen referencia los datos recopilados. Puede ser meses, trimestres, año u otro periodo que sea relevante para la evaluación de la percepción de los usuarios.
- **Principales indicadores:** Métricas que se pueden obtener a partir de los instrumentos de percepción, que entregan información sobre cómo está funcionando algún aspecto de la institución. En particular, en el contexto del Sistema, son relevantes los indicadores asociados a la entrega de servicios a la ciudadanía.
- **Principales hallazgos:** Observaciones o conclusiones destacadas derivadas del análisis de los indicadores. Es un resumen las percepciones y opiniones más relevantes de la población objetivo.

Instituciones que no cuentan con MESU u otros instrumentos de percepción.

Descripción

Por diferentes circunstancias, es posible que algunas instituciones no participen de la Medición de Satisfacción usuaria ni cuenten con otros instrumentos de percepción para conocer la opinión de las personas usuarias acerca de su institución.

En estos casos, las instituciones deberán entregar una justificación que aborde los siguientes puntos:

- ¿Por qué razón no disponen de un instrumento de percepción usuaria en su servicio?
- ¿Cómo obtienen información sobre la opinión o percepción de las personas usuarias acerca de su servicio?
- Si no obtienen información de este tipo, ¿cómo se podría abordar esta temática en el futuro?

E1O2RT8 - Sistematización: Registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes

Este requisito técnico es similar al del año anterior. Se deben reportar los datos para los últimos 3 años y actualizar el año en curso a junio de 2024. Se debe justificar cuando no se cuente con registros administrativos asociados a trámites y/o servicios más relevantes, respondiendo tres preguntas que se detallan en esta sección.

Medios de verificación

Tabla 14: Medios de verificación E1O2RT8

| Objetivo | Requisito Técnico | Medios de verificación |
|---|--|---|
| 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. | RT8: El Servicio sistematiza y analiza la información de registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes y considerando datos del año t y de los últimos 3 años. | <ul style="list-style-type: none"> Formulario en plataforma web de la Red de Expertos, con la información de registros administrativos relevantes en año t y años 2021, 2022 y 2023. |

Instituciones con registros administrativos asociados a trámites y/o servicios relevantes

Descripción

En complemento a la información ya sistematizada, las instituciones deben incluir información proveniente de registros administrativos asociados a trámites relevantes, de acuerdo con lo establecido en el Requisito Técnico 8. Se entenderá por registros administrativos relevantes a aquellos registros asociados a los 3 trámites y/o servicios más relevantes de la institución definidos en el Requisito Técnico 6. Se deberán reportar información de registros administrativos del año t (periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio 2024), y de los años 2021, 2022, 2023 (enero a diciembre).

Para dichos registros se solicita la siguiente información:

- **Descripción:** Se refiere a un resumen que abarca de manera global la información almacenada en los registros administrativos de una institución. Esta descripción proporciona una visión panorámica de los datos contenidos (de acuerdo con los campos del RT 4).
- **Principales indicadores:** Métricas más importantes que se pueden obtener a partir de los registros administrativos, que entregan información sobre cómo está funcionando algún aspecto de la institución. En particular, en el contexto del Sistema, son relevantes los indicadores asociados a la entrega de servicios a la ciudadanía.
- **Principales hallazgos:** Observaciones o conclusiones destacadas derivadas del análisis de los indicadores.

Instituciones sin registros administrativos asociados a trámites y/o servicios relevantes

Descripción

Por diferentes circunstancias, es posible que algunas instituciones no cuenten con registros administrativos asociados a su selección de trámites y/o servicios relevantes.

En estos casos, las instituciones deberán explicar una justificación que aborde los siguientes puntos:

- ¿Por qué razón no disponen de registros administrativos para estos trámites y/o servicios relevantes en su servicio?
- ¿Cómo recopilan información acerca de las características de las personas usuarias o de sus interacciones con la institución en estos trámites y/o servicios relevantes?
- Si no obtienen información de este tipo, ¿cómo se podría abordar esta temática en el futuro?

E1O2RT 5, 6, 7 y 8 - Análisis

Las preguntas abordan el componente de análisis de los RT 5 a 8. Son similares de las de 2023, con pequeños ajustes. Se debe responder considerando la información de los últimos 3 años y a junio de 2024.

Medios de verificación

Tabla 15: Medios de verificación E1O2RT5 - 8 (análisis)

| Objetivo | Requisito Técnico | Medios de verificación |
|--|---|--|
| <p>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> | <p>RT5: El Servicio sistematiza y analiza la información de los reclamos del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta a reclamos.</p> <p>RT6: El Servicio sistematiza y analiza la información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigente en el año t, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios/as finales (durante el año t y últimos 3 años). En los casos que corresponda, se incluyen estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites asociados a proyectos de inversión.</p> <p>RT7: El Servicio sistematiza y analiza la información de la Medición de Satisfacción Usuaría y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los últimos 3 años)</p> <p>RT8: El Servicio sistematiza y analiza la información de registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes y considerando datos del año t y de los últimos 3 años.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Formulario en plataforma web de la Red de Expertos, con respuesta a las preguntas formuladas para orientar el diagnóstico. |

Descripción

Las instituciones analizarán la información de reclamos respondidos, tiempos de respuesta a reclamos, tiempo de respuesta a los trámites de los servicios relevantes, medición de satisfacción usuaria, instrumentos de percepción y registros administrativos a través de las preguntas descritas a continuación. Es importante que las respuestas estén alineadas con las métricas e indicadores presentados en la sección de sistematización de los requisitos técnicos 5 al 8. Además, la información del RT 4 es útil para responder preguntas de análisis asociadas con los trámites y/o servicios, además de los registros administrativos.

Sumado a lo anterior, el servicio puede considerar en sus respuestas otros indicadores que sean pertinentes a partir de su propio análisis, que surjan desde la información solicitada en los Requisitos Técnicos o desde otra fuente de información.

Tabla 16: Preguntas de análisis RT 5 al 8

| Tipo | Preguntas |
|---|---|
| Reclamos Considerar indicadores en RT 5 | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuentan con clasificaciones de los reclamos? • ¿Cuáles son los reclamos más frecuentes que recibe la institución? • ¿En qué materias⁸ han aumentado los reclamos? Considere una comparación año a año. • ¿En qué materias han disminuido los reclamos? Considere una comparación año a año. • ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de reclamos respondidos en los últimos 3 años? • ¿Cómo ha evolucionado el tiempo de respuesta a reclamos en los últimos 3 años? • ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de reclamos respondidos dentro de 20 días hábiles en los últimos 3 años? • ¿Qué espacios de mejora se identifican en relación con la entrega de respuesta a reclamos y los tiempos de esta gestión? |
| Registros administrativos Considerar información en RT 4 y RT 8 | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué información o registros administrativos hacen falta para caracterizar a las personas usuarias que interactúan con la institución? • ¿Qué información o registros administrativos hacen falta para caracterizar las interacciones de las personas con la institución? • ¿Qué oportunidades de mejora se identifican en la forma en que se recogen los datos de experiencia usuaria en la institución? |
| Canales Considerar información en RT 4 al 8. | <ul style="list-style-type: none"> • ¿A través de qué canales puede interactuar la ciudadanía con la institución? • Si la institución cuenta con un modelo de atención: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Los canales están siendo utilizados de acuerdo con el modelo de atención de la institución? ○ ¿Qué brechas existen en este aspecto? • ¿Cómo se distribuye el uso de canales institucionales por las personas usuarias? • ¿Cuáles son los canales que funcionan de mejor forma en la institución? Por ejemplo, aquellos que permiten un menor tiempo de respuesta y aquellos con niveles de satisfacción usuaria más altos. • ¿Cuáles son los canales con mayores oportunidades de mejora? • ¿Cómo ha evolucionado el desempeño de los canales de atención? |
| Trámites/servicios Considerar información en RT 4 al 8. | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los trámites/servicios más utilizados (con un mayor volumen de transacciones) de la institución? • ¿Cuáles son los trámites/servicios que funcionan de mejor forma en la institución? Por ejemplo, aquellos que tienen un menor volumen de reclamos asociados o aquellos con mayores niveles de satisfacción usuaria. • ¿Cuáles son los trámites/servicios con mayores oportunidades de mejora? • ¿Cómo ha evolucionado el desempeño de los trámites/servicios? Por ejemplo, analice si ha aumentado o disminuido la satisfacción usuaria con los trámites/servicios, o si los tiempos de respuesta han aumentado o disminuido. |

Instituciones con Medición de Satisfacción Usuaría

Las instituciones con Medición de Satisfacción Usuaría deben responder las preguntas de la Tabla 17. Se solicita considerar al menos los insumos sistematizados en la plataforma, de acuerdo con lo indicado en el

⁸ Categorías asignadas por cada institución para los reclamos, puede corresponder a sus productos y/o servicios, entre otros.

RT 7. Al igual que en las preguntas anteriores, el servicio puede complementar con información disponible en la institución. Se separa el análisis entre los periodos 2021 - 2022 y 2023 – 2024 por los ajustes metodológicos de MESU en 2023.

Tabla 17: Preguntas de análisis asociadas a la Medición de Satisfacción Usuaría

| Periodo | Preguntas |
|---|---|
| 2021 – 2022 Considerar los resultados y definiciones del Reporte 2019 – 2022 (Figura 3). | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Aumentó, mantuvo o disminuyó el porcentaje de personas que evalúan con nota 6 o 7 su última experiencia realizando trámites en su institución? • ¿Cómo fue el desempeño de su institución con respecto a otras instituciones su mismo grupo? |
| 2023 – 2024 Considerar los informes de resultados cuantitativos 2023 y 2024, y el informe de resultados cualitativo de 2023. Utilizar las bases de datos para cruzar información. | <ul style="list-style-type: none"> • La institución ¿mejoró, mantuvo o empeoró el porcentaje de personas que evalúan con nota 6 o 7 su última experiencia realizando trámites en su institución? • ¿Existen diferencias en el porcentaje de personas que evalúa con nota 6 o 7 su última experiencia por tipo de persona usuaria, sexo, tramo etario y nivel educativo alcanzado? • ¿Existen diferencias en términos de la evaluación de los distintos canales de atención medidos? • ¿Cuáles fueron los atributos de la experiencia mejor y peor evaluados? • ¿Cuáles son los atributos de la experiencia que explican de mayor forma las variaciones en la satisfacción con la última experiencia? • ¿En qué medida las personas usuarias de su institución sabían a qué institución debían recurrir y que trámite debían hacer al momento que surge la necesidad? • Considere los resultados de habilitación y conocimiento del trámite/institución, ¿qué oportunidades de mejora se identifican en la entrega de información a las personas usuarias? • Refiérase al sentido de urgencia con que las personas se enfrentan a la institución. • ¿Cuál es el porcentaje de personas que reporta haber sufrido algún problema al realizar su último trámite en su institución? ¿Cuál es el problema más recurrente? • De acuerdo con toda la información sistematizada y analizada, ¿cuáles son los principales factores que explican la satisfacción con la última experiencia en su institución? |

Consideraciones

- Para ambos conjuntos de preguntas, es relevante las respuestas estén alineadas con las métricas e indicadores presentados en la sección de sistematización de los requisitos técnicos 5 al 8. Además, la información del RT 4 es útil para responder preguntas de análisis asociadas con los trámites y/o servicios, además de los registros administrativos.

Recomendaciones

- El servicio puede considerar en sus respuestas otros indicadores que sean pertinentes a partir de su propio análisis, que surjan desde la información solicitada en los Requisitos Técnicos o desde otra fuente de información.
- Se recomienda vincular las respuestas con los conocimientos institucionales y acerca del funcionamiento del Estado presentes en los equipos de trabajo de la institución, así como también de la visión del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

c) Objetivo 3

La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.

El análisis descrito en los requisitos técnicos anteriores permite concluir esta etapa con un diagnóstico de los principales problemas a resolver en materia de experiencia usuaria y calidad de servicio en la institución. Es fundamental que se pueda contar con un diagnóstico correcto para orientar las siguientes acciones de la institución. Este diagnóstico es el punto de partida de las siguientes etapas del Sistema y será utilizado en la elaboración del plan de mejoramiento en Etapa 2.

E1O3RT1: Elaboración de un informe de diagnóstico

Se debe actualizar el diagnóstico con información del año t. Además, se requiere de la aprobación del Comité mediante un acta.

Medios de verificación

Tabla 18: Medios de verificación E1O3RT1

| Objetivo | Requisito Técnico | Medios de verificación |
|---|--|--|
| Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria. | RT 1: El servicio 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. Este diagnóstico se basa en la información levantada en los requisitos anteriores y cuenta con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. | <ul style="list-style-type: none"> Formulario en plataforma web en el que se identifiquen las fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios. Acta del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria que dé cuenta de la aprobación del diagnóstico. |

Descripción

De acuerdo con el RT 1 del Objetivo 3, el diagnóstico debe contemplar los siguientes contenidos:

- **Fortalezas:** aspectos que se están desarrollando de forma correcta en la institución, cumpliendo con los estándares definidos, las expectativas de las personas usuarias y/o valorados positivamente por ellas. Se puede referir a servicios, canales o características de éstos, disponibilidad de información, funcionamiento de procesos, entre otros. Para facilitar y guiar la identificación de fortalezas, se sugiere responder preguntas como: *¿en qué materias se ha destacado positivamente el servicio?, ¿qué es lo que destacan las personas usuarias de este?*
- **Debilidades:** aspectos que cuentan con brechas en su implementación y que pueden ser abordados por la institución en el plan de mejoramiento de la etapa 2. Se puede referir a servicios, canales o características de éstos, disponibilidad de información, funcionamiento de procesos, entre otros. Para facilitar y guiar la identificación de debilidades, se sugiere responder preguntas tales como: *a juicio de sus personas usuarias, ¿qué aspectos de los servicios, canales u otras características se podrían mejorar?, ¿por qué?; ¿qué procesos internos requieren ser revisados para hacer una mejor gestión?, ¿qué tipo de información u otros elementos se requieren para mejorar la entrega de servicios?*
- **Puntos críticos:** aspectos que son fundamentales para la calidad del servicio, la experiencia y la satisfacción usuaria, y que en el caso de sufrir alguna deficiencia o fallo puede tener un efecto negativo considerable en estos. Se puede referir a aspectos operativos, del personal, estándar del servicio entregado, tecnológicos, entre otros. Para facilitar y guiar la identificación de puntos críticos, se sugiere responder preguntas tales como: *¿qué aspectos podrían tener un efecto significativo en la calidad o entrega del servicio a las personas usuarias en caso de fallas?; en particular, ¿qué procesos o sistemas son los más susceptibles a errores o fallos?*
- **Riesgos:** elementos o potenciales eventos que podrían afectar negativamente los puntos críticos del servicio. Algunos ejemplos de riesgos incluyen brechas en los recursos destinados a un plan de capacitación para atención de las personas usuarias o eventos como el incumplimiento del término de

una obra de infraestructura que mejorará el estándar del servicio entregado, entre otros. Para facilitar y guiar la identificación de riesgos, se sugiere responder preguntas tales como: *¿existen condiciones externas que podrían incidir de manera desfavorable los puntos críticos antes identificados?, ¿hay aspectos de la operación interna de la institución que son particularmente vulnerables a interrupciones o fallas?*

- **Ámbitos prioritarios de trabajo:** en base a las fortalezas, debilidades, riesgos y puntos críticos, la institución debe definir los lineamientos que guiarán su plan de mejoramiento, en la etapa 2, priorizando aquellos que requieren especial urgencia para mejorar la calidad del servicio y la experiencia usuaria. Esta definición permitirá enfocar los recursos en los ámbitos que requieren ser abordados con prioridad para impulsar la calidad de servicio y la experiencia usuaria.

Consideraciones

- El servicio debe considerar la información levantada y las repuestas a las preguntas de análisis del objetivo 2 en su diagnóstico, para identificar los elementos solicitados en este reporte. Es importante que el diagnóstico sea coherente con el análisis previo.
- Es clave que la elaboración del diagnóstico sea una actividad participativa. Tal como indica el RT, se debe contar con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Cabe recordar que el Comité cumple un rol asesor a la dirección, con una visión global y estratégica del Sistema y de la institución.

Recomendaciones

- Las preguntas de análisis del objetivo 2 y los componentes del diagnóstico son aspectos mínimos por incluir en su desarrollo. Sin embargo, se recomienda que las instituciones consideren todas las fuentes de información que les sean pertinentes para elaborar el diagnóstico.
- Se recomienda que la institución considere su estrategia y modelo de atención en la definición de su diagnóstico. Puede encontrar más antecedentes sobre modelo de atención en el documento de material complementario del Sistema, que será enviado prontamente.
- Se recomienda que la institución utilice el mapeo de viajes de usuario como base para identificar los principales puntos críticos que debería trabajar. Se puede encontrar más información al respecto en el documento de material complementario del Sistema, que será enviado prontamente.
- Se sugiere que la institución considere los resultados y recomendaciones del Índice de Innovación Pública, en caso de que participe de la iniciativa, en el desarrollo de su diagnóstico⁹. Este insumo permite conocer las capacidades disponibles y aquellas en que existen brechas, que pueden servir como base para el desarrollo de acciones pertinentes para gestionar la experiencia usuaria de manera sostenible en el tiempo.
- Se sugiere que la elaboración del diagnóstico sea un proceso participativo, considerando las herramientas disponibles en la institución. Por ejemplo, se pueden desarrollar reuniones (presenciales o remotas), consultas en intranet, entre otras.
- Además de la información sistematizada en el objetivo 2, proveniente de registros administrativos (incluyendo reclamos) e instrumentos de percepción, se sugiere considerar los siguientes instrumentos para la elaboración del diagnóstico: resultados de indicadores de desempeño de formulario H y CDC, resultados de evaluaciones de programas (EPG), resultados de monitoreo de programas, información de consultas de transparencia, entre otros.

E1O3RT2: Difusión del diagnóstico

Se debe difundir el diagnóstico actualizado al personal de planta, contrata, honorarios, y regidos por el código del trabajo (cuando corresponda), además de directivos e integrantes del COSOC.

⁹ Más información disponible en <https://indice.lab.gob.cl/#/>

Medios de verificación

Tabla 19: Medios de verificación E1O3RT2

| Objetivo | Requisito Técnico | Medios de verificación |
|--|--|--|
| <p>Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.</p> | <p>RT 2: El Servicio difunde el informe de diagnóstico final entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado) directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N° 20.500.</p> <p>En caso de que, la difusión a representantes de la sociedad civil se realice homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil o COSOC ministerial, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Copia del medio de difusión utilizado (correo, captura de pantalla, oficio, acta, etc.) • Copia del material utilizado en la difusión del diagnóstico. • Listado de destinatarios de la difusión del diagnóstico, incluyendo al menos nombre y cargo (Formato Excel). Debe permitir identificar a: <ul style="list-style-type: none"> ○ Personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas, ○ Directivos ○ Consejo de la Sociedad Civil. • Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del COSOC y de su vigencia. • En caso de homologación de COSOC, debe adjuntarse dictamen de la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación. |

Descripción

El resultado del diagnóstico se debe difundir en la institución y en el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC). De esta forma, las personas funcionarias y los representantes de las personas usuarias estarán al tanto del trabajo desarrollado, incluyendo las fortalezas, principales brechas y prioridades de la institución.

Consideraciones

- La difusión se puede realizar a través de reuniones, correos, mensajes en intranet, entre otras. Se pueden considerar actividades presenciales, remotas o híbridas.

Recomendaciones

- Se sugiere que la difusión del diagnóstico se realice a través de reuniones, que permitan la interacción y participación de los distintos públicos objetivo.
- Es responsabilidad de las instituciones sistematizar y conservar respaldo de los destinatarios de las actividades de difusión del diagnóstico, los que podrán ser solicitados en los procesos de validación o durante la auditoría externa de revisión de la implementación del sistema.

III. Contrapartes

Por medio de los oficios N° 169 y 170, de 2 de febrero de 2024, del Ministerio de Hacienda se solicitó la designación de contrapartes del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y de la Medición de Satisfacción Usuaria, 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 Usuaria 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 Usuaria, será convocada a reuniones sobre el diseño de cuestionario y otros aspectos técnicos del estudio MESU 2024, 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.

Desde la Red de Expertos, se definió una dupla de contrapartes, con un/a representante de la Comisión de Integridad Pública y Transparencia y un/a representante de la Secretaría de Modernización del Estado. Para esto, las instituciones fueron clasificadas en 4 grupos. La información de los grupos y contrapartes de la Red se encuentra en el siguiente [enlace](#).

En caso de cambios de las contrapartes designadas de los servicios, se solicita informar a las contrapartes de la Red de Expertos asignadas a cada institución.

IV. Glosario

- Año t: Año en curso (2024).
- Calidad de servicio: Grado con que los servicios y productos se adecuan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos¹⁰. 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.
- Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT): herramienta que apoya la implementación de la Ley N° 21.180, en vigencia desde junio de 2022, y permite dar cumplimiento a la fase de preparación, orientada a que los órganos de la Administración del Estado identifiquen y caractericen los procedimientos administrativos que derivan de su mandato institucional. El CPAT convoca a todos los órganos de la Administración del Estado, y reúne información de todos los procedimientos administrativos y otras tramitaciones que son parte del quehacer institucional, constituyendo así, la herramienta oficial de identificación única y caracterización de los procedimientos administrativos y otras tramitaciones del Estado, que permite dar seguimiento al cumplimiento de la Ley de Transformación Digital, y proveer información estratégica para la toma de decisiones en la materia¹¹.
- 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 Usuaria: El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, 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 las personas 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 Usuaria (MESU): Estudio de satisfacción usuaria con los servicios del Estado, coordinado por la Secretaría de Modernización. Para mayor información, se sugiere revisar satisfaccion.gob.cl.
- Modelo de Atención: Corresponde a la manera en la que una institución dispone y organiza sus canales de contacto y recursos internos para atender los diferentes requerimientos y solicitudes de parte de las personas usuarias.
- 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.

¹⁰ 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>

¹¹ Fuente: Guía rápida CPAT versión 3.0, Secretaría de Gobierno Digital. Disponible en <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/catalogo-de-procedimientos-administrativos-y-tramites-cpat/>

- 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 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.
- Procedimiento administrativo: El artículo 18 de la Ley N° 19.880, lo define como una sucesión de actos trámite vinculados entre sí, emanados de la Administración y, en su caso, de particulares interesados, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal¹².
- Proyectos de inversión: Actividades económicas, productivas o de otros tipos, que contribuyen, directa o indirectamente, a la inversión pública o privada.
- 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.
- Respuesta resolutive: Aquella que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso.
- 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 servicio¹³.
- 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 solicitante¹⁴.
- 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.

¹² Fuente: Guía rápida CPAT versión 3.0, Secretaría de Gobierno Digital. Disponible en <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/catalogo-de-procedimientos-administrativos-y-tramites-cpat/>

¹³ 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>

¹⁴ 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_JisUKOH.pdf?

- 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.

V. Anexos

1. Listado de Trámites asociados a proyectos de inversión:

| Ministerio sectorial | Servicio responsable | Nombre Permiso |
|---|---|---|
| Ministerio de Agricultura | Corporación Nacional Forestal (CONAF) | Plan de manejo de corta y reforestación de bosque nativo para ejecutar obras civiles |
| | | Permiso para la intervención de especies vegetales nativas clasificadas de conformidad con el artículo 37 de la ley n° 19.300, que formen parte de un bosque nativo, o alteración de su hábitat |
| | | Plan de trabajo para la corta, destrucción o descepa de formaciones xerofíticas |
| | | Plan de manejo preservación para efectos del artículo 19° de la ley N°20.283 |
| | SEREMI Agricultura | Permiso para subdividir y urbanizar terrenos rurales o para construcciones fuera de los límites urbanos |
| | Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) | Permiso para la caza o captura de ejemplares de animales de especies protegidas para fines de investigación, para el establecimiento de centros de reproducción o criaderos y para la utilización sustentable del recurso |
| Ministerio de Bienes Nacionales | Subsecretaría de Bienes Nacionales | Concesión de uso gratuito de inmueble fiscal de largo plazo |
| Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio | Consejo de Monumentos Nacionales (CMN) | Permiso para realizar trabajos de conservación, reparación o restauración en monumento histórico |
| | | Permiso para hacer construcciones nuevas en una zona declarada típica o pintoresca |
| | | Permiso para ejecutar obras de reconstrucción o de mera conservación en zona típica |
| | | Permiso de instalación de monumento público, de retiro de monumento o traslado |
| | | Permiso para que personas chilenas hagan excavaciones de tipo arqueológico, antropológico y paleontológico |
| | | Permiso para intervenir santuario de la naturaleza |
| Ministerio de Defensa | Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) | Autorización de funcionamiento de helipuerto |
| | | Autorización de funcionamiento de aeródromo |
| | Subsecretaría para las Fuerzas Armadas (SSFAA) | Concesión marítima mayor |
| Ministerio de Economía | Subsecretaría de Pesca (SUBPESCA) | Autorización para realizar pesca de investigación |
| Ministerio de Economía | | Autorización del proyecto técnico de una concesión de acuicultura |
| Ministerio de Energía | Comisión Nacional de Energía (CNE) | Declaración en construcción |
| Ministerio de Energía | | Proceso de interconexión al si de nuevas instalaciones declaradas en construcción |
| Ministerio de Energía | | Autorización de acceso abierto (Autorización de solicitud de conexión - Autorización de solicitud de uso de capacidad técnica disponible) |
| Ministerio de Minería | Servicio Nacional de Geología y Minería (SERNAGEOMIN) | Autorización de proyecto de instalación, ampliación o modificación significativa de las plantas de tratamientos de minerales mayores a 5.000 tpm |

| Ministerio sectorial | Servicio responsable | Nombre Permiso |
|---|--------------------------------------|---|
| | | Autorización de proyecto de ventilación general de una mina subterránea en proyectos mineros mayores a 5.000 tpm |
| | | Autorización del método de explotación de proyectos mineros mayores a 5.000 tpm y su modificación |
| | | Autorización de electrificación de la mina en proyectos mineros mayores a 5.000 tpm |
| | | Permiso para establecer un botadero de estériles o acumulación de mineral |
| | | Autorización del plan de cierre de faenas mineras |
| | | Autorización del proyecto para la construcción y operación de depósitos de relaves |
| | | Permiso para que las empresas o productores mineros cuya capacidad de extracción y/o tratamiento sea igual o inferior a 5.000 toneladas de mineral por mes puedan desarrollar proyectos de explotación y/o tratamiento (PET), cuyo rango de producción sea hasta 5.000 toneladas de mineral por mes |
| | | Permiso para que las empresas o productores mineros cuya capacidad de extracción y/o tratamiento sea igual o inferior a 5.000 toneladas de mineral por mes puedan desarrollar proyectos de explotación artesanal (PEA), cuyo rango de producción sea hasta 500 toneladas de mineral por mes |
| | | Permiso para que las empresas o productores mineros cuya capacidad de extracción y/o tratamiento sea igual o inferior a 5.000 toneladas de mineral por mes puedan desarrollar proyectos de explotación simplificado (PES), cuyo rango de producción sea hasta 2.000 toneladas de mineral por mes |
| Ministerio de Obras Públicas | Dirección de Obras Hidráulicas (DOH) | Autorización de estudio fundado de proyectos a emplazarse en áreas de riesgo |
| | Dirección de Vialidad | Permiso de ocupación de franja de protección de 35 metros en caminos nacionales |
| | | Permiso de ocupación de faja vial en caminos públicos (paralelismos y atravesos) |
| | | Autorización de accesos a caminos públicos |
| | | Permiso de sobrepeso-permiso de sobrepeso con sobredimensión-permiso de sobredimensión |
| | Dirección General de Aguas (DGA) | Permiso para efectuar modificaciones de cauce |
| | | Permiso para efectuar obras de regularización o defensa de cauces naturales |
| | | Recepción de obras hidráulicas construidas establecidas en el artículo 294° del código de aguas y Autorización de operación |
| Autorización de proyectos de construcción de ciertas obras hidráulicas establecidas en el artículo 294° del código de aguas | | |
| Ministerio de Salud | Subsecretaría de Salud Pública | Autorización de proyecto de sistema particular de aguas servidas |
| | | Autorización de instalación de eliminación de residuos peligrosos |
| | | Autorización de proyecto de sistema particular de agua potable |
| | | Autorización de proyecto del sitio de almacenamiento de residuos peligrosos |

| Ministerio sectorial | Servicio responsable | Nombre Permiso |
|---|--|--|
| | | Autorización de proyecto de instalaciones de almacenamiento de sustancias peligrosas |
| | | Autorización de plan de manejo residuos peligrosos |
| | | Autorización de funcionamiento de sistema particular de aguas servidas |
| | | Autorización de funcionamiento del sitio de almacenamiento de residuos peligrosos |
| | | Autorización de instalación de eliminación de residuos peligrosos |
| | | Autorización de sistema particular de agua potable |
| | | Autorización de la instalación de almacenamiento de residuos peligrosos por períodos prolongados |
| | | Autorización de funcionamiento de instalaciones de almacenamiento de sustancias peligrosas |
| | | Autorización sanitaria para almacenamiento transitorio de sustancias radiactivas |
| | | Informe sanitario para establecimientos industriales y/o comerciales |
| | | Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones |
| Recepción de obras e instalaciones de servicios de telecomunicaciones | | |
| Subsecretaría de Transportes (SUBTRANS) | Informe de mitigación de impacto vial básico | |
| | Informe de mitigación de impacto vial intermedio | |
| | Informe de mitigación de impacto vial mayor | |
| Ministerio de Vivienda y Urbanismo | Servicios de Vivienda y Urbanización (Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo) | Autorización rotura y reposición de pavimentos |
| | Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo | Permiso para construcciones fuera de los límites urbanos |