



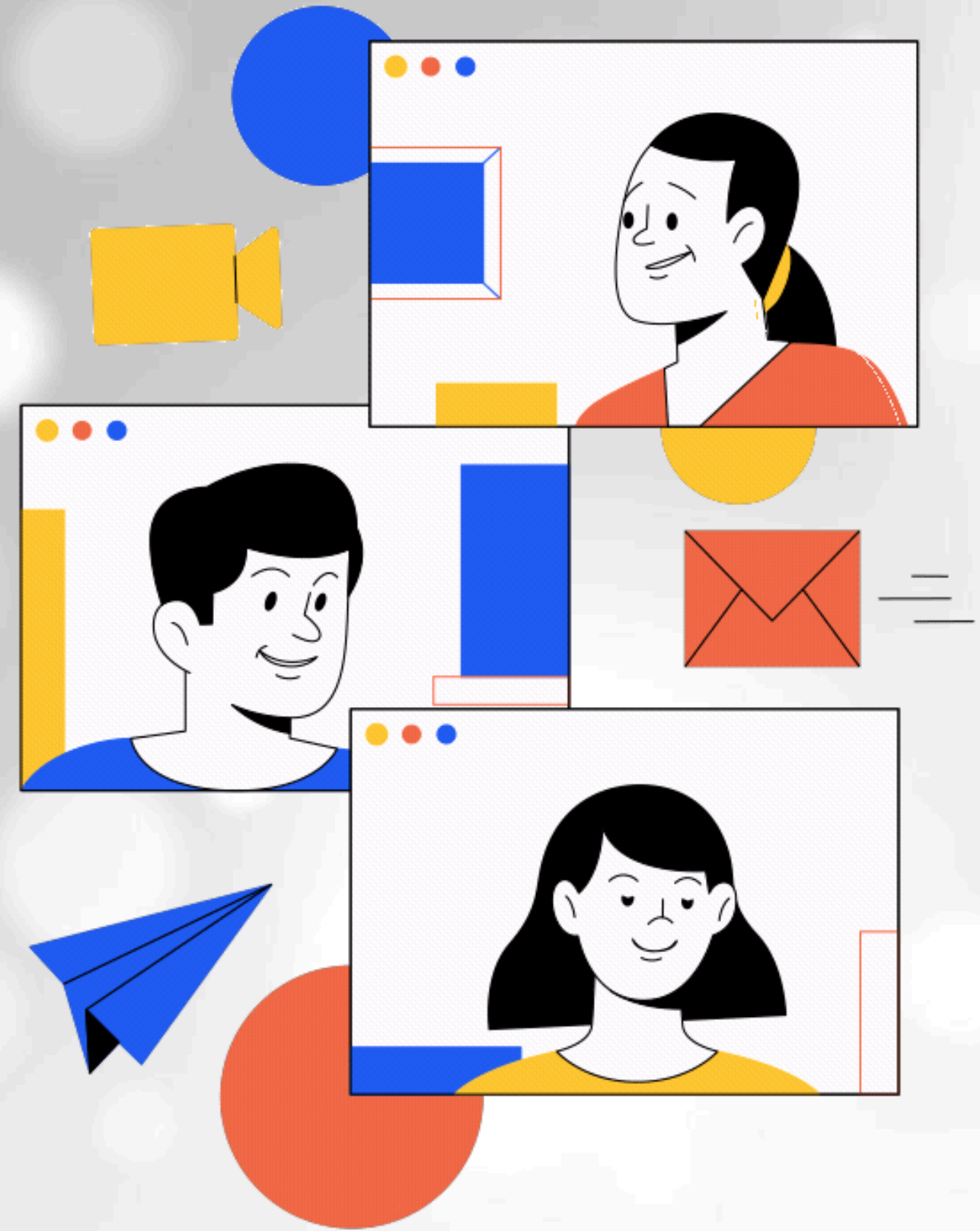
GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos. mejor región.

CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA PRIMERA SESIÓN



División de Administración y Finanzas
Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión





Contenido



Contexto Programa Mejoramiento de la Gestión



Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

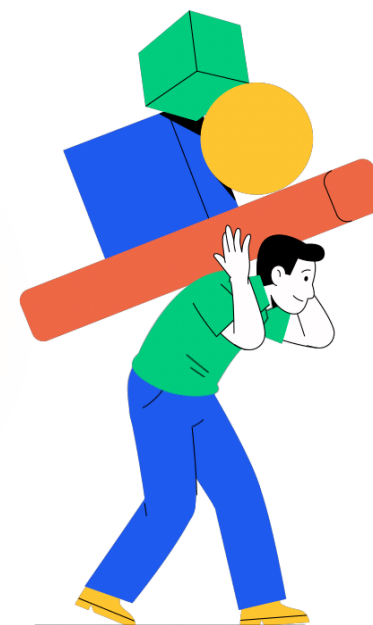


Requisitos Técnicos Etapas 1 y 2



PROGRAMA de MEJORAMIENTO de la GESTIÓN 2024

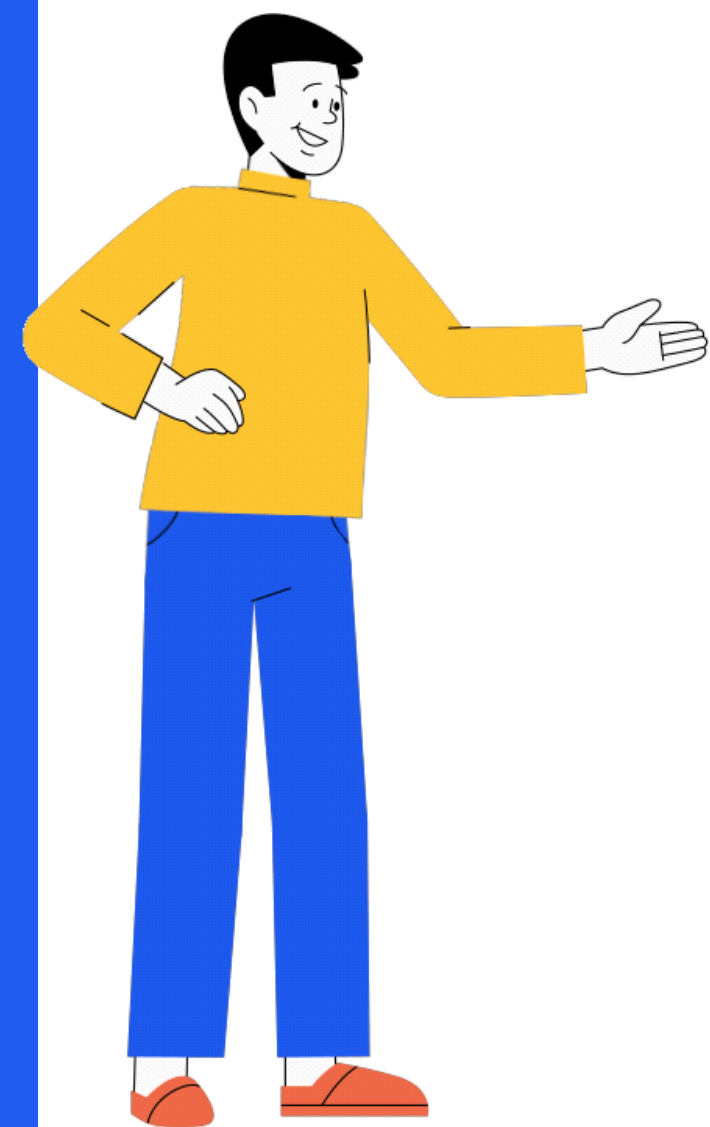
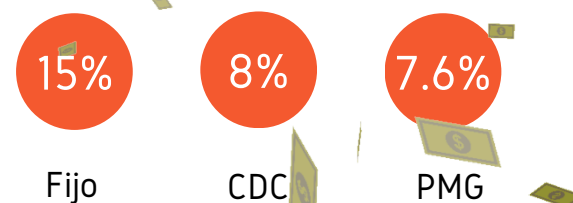
Contribuyendo



- Implementación de nuevas herramientas de gestión.
- Mejoramiento del desempeño de las instituciones públicas.
- Mejorar las remuneraciones de los funcionarios a través de un incentivo económico de carácter variable.



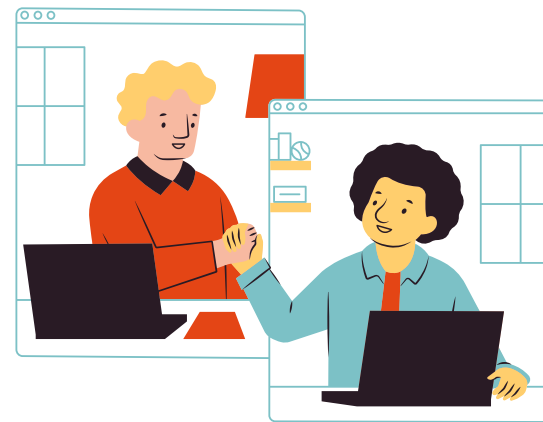
Estructura Asignación de Modernización



Etapas y Objetivos

CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

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.



Etapa	Objetivos
<p>Etapa 1 Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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.
<p>Etapa 2 Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 Usuaria.
<p>Etapa 3 Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
<p>Etapa 4 Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 Usuaria. 2. La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.



ETAPA 1
DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA.

1

OBJETIVO: 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.

INDICADORES

NOTA TECNICA



Actualización Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría
E1-01-RT1

Actualización Comité en relación a las etapas 1 y 2.

Definición Política de Calidad de Servicio
E1-01-RT2

Presentar acta de aprobación del Comité de la Política de Calidad de Servicio.

Coordinación de al menos 1 actividad de concientización al menos al 30% de las personas funcionarias.
E1-01-RT3



Definir y coordinar nuevas actividades de concientización para el personal de planta, contrata, honorarios y código del trabajo, total de personas al 31 de marzo de 2024 (Informe trimestral de recursos humanos del sector público que publica la DIPRES), con exclusión del personal subcontratado. El Comité debe aprobar las actividades de concientización antes de su realización, a través de acta de sesión que las apruebe.

ETAPA 1
DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA.

2

OBJETIVO: 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.

INDICADORES

NOTA TECNICA

Caracterización de registros administrativos

E1-02-RT4

Información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía.

E1-02-RT5

Sistematiza y analiza la información de los reclamos respondidos.

E1-02-RT6

Se combinan los requisitos técnicos, se debe actualizar el catastro al año 2024 una caracterización de los registros administrativos (1), la identificación de los trámites y/o servicios que se basará en el CPAT de diciembre 2023 y se acotará a los PA derivados de una función específica o bien otras tramitaciones (2) y la identificación de los trámites asociados a proyectos de inversión (3), cuando corresponda, entregados a la ciudadanía y vigentes al año t y los últimos 3 años.

Se fusionan los requisitos técnicos, se debe incluir la información de los 3 años (2021, 2022 y 2023) y actualizar datos al 30 de junio 2024.



ETAPA 1
DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA.

2

OBJETIVO: 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.

INDICADORES

NOTA TECNICA



Sistematiza y analiza la información de tiempos de respuesta a reclamos.
E1-02-RT7

Sistematiza y analiza la información de tiempos de respuesta de trámites y/o servicios más relevantes entregados a la ciudadanía.
E1-02-RT8

Sistematiza y analiza información sobre la medición de satisfacción usuaria y otros instrumentos de percepción usuaria.
E1-02-RT9

Se fusionan los requisitos técnicos, se debe incluir la información de los 3 años (2021, 2022 y 2023) y actualizar datos al 30 de junio 2024.

Se debe incluir la información de los últimos 3 años (2021, 2022, 2023) y actualizar datos al 30 de junio 2024. Incluir nuevas métricas para trámites asociados a proyectos de inversión. Seleccionar al menos 3 trámites o servicios más relevantes de aquellos declarados en el RT4, ya sea por su masividad (volumen de transacciones) y/o porque están asociados a los objetivos estratégicos de la institución (Formulario A1). Se debe definir el hito de inicio y el hito de cierre y el tiempo esperado por la gestión.

Se separa en 2 requisitos técnicos E1O2RT7 se sistematiza y analiza la información de MESU u otro instrumento de percepción usuaria en el año t y los últimos 3 años 2021, 2022, 2023 y E1O2RT8 se sistematiza y analiza la información de registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes para el año t y los últimos 3 años.

ETAPA 1
DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA.

3

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

INDICADORES

NOTA TECNICA



Elaborar el diagnóstico
E1-03-RT1

Acta del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría aprobando el diagnóstico. El diagnóstico debe contemplar los siguientes contenidos: fortalezas, debilidades, puntos críticos, riesgos, ámbitos prioritarios de trabajo.

Difusión del diagnóstico a personal de planta, contrata, honorarios, código del trabajo, directivos y COSOC.
E1-03-RT3

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

ETAPA 2
DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO.

1

OBJETIVO: 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 Usuaria.

INDICADORES

Definición de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

E2-01-RT1

Proceso participativo Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

E2-01-RT2

NOTA TECNICA

La política de calidad de servicio deberá ser aprobada por la jefatura de servicio y contar con la opinión técnica favorable de la red de expertos y contener lo siguiente: principios orientadores, objetivos, relación con las definiciones estratégicas institucionales, caracterización de usuarios y usuarias de los servicios, actores y roles, directrices y líneas de acción. Contar con aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria a través del acta respectiva.

Definir en forma participativa la política incluyendo al personal de planta, contrata, honorarios, código del trabajo y COSOC, abrir espacios de opiniones y observaciones con el fin de que puedan realizar sugerencias o mejoras en el proceso de elaboración de la política. Algunos ejemplos son consultas, reuniones, talleres, grupos de trabajo, difusión/publicación del borrador, instancias para observaciones, se debe realizar al menos 1 actividad participativa.



ETAPA 2
DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO.

1

OBJETIVO: 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 Usuaria.

INDICADORES

Difusión Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

E2-01-RT3

Diseño de Plan Anual de Mejoramiento.

E2-01-RT4

NOTA TECNICA

Difusión de la política al personal de planta, contrata, honorarios, código del trabajo, directivos y COSOC. Se puede realizar a través de reuniones, correos, mensajes en intranet. Se pueden considerar formatos tales como texto de la política, videos, audios. Se pueden considerar actividades presenciales, remotas o híbridas.

Aprobación del Comité de Calidad de Servicio, aprobación de la jefatura de servicio y contener lo siguiente: objetivo general y específicos (expresados como resultados esperados y medibles), actividades, plazos de ejecución, áreas responsables y participantes, población objetivo de las actividades (definición y cuantificación), los trámites y servicios seleccionados entre aquellos asociados al cumplimiento de su función o mandato (CPAT), indicadores de desempeño que permitan evaluar el cumplimiento del plan anual y sus metas (cuando corresponde), indicadores de satisfacción usuaria, sistemas de respaldo y reportabilidad para generar los medios de verificación de las actividades, priorización de las actividades, costos de cada actividad y su vinculación de ítems presupuestarios.



ETAPA 2
DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO.

1

OBJETIVO: 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 Usuaria.

INDICADORES

Definición Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de manera participativa

E2-01-RT5

Difusión del Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de manera participativa.

E2-01-RT6

NOTA TECNICA

Definir Plan Anual en forma participativa incluyendo al personal de planta, contrata, honorarios, código del trabajo y COSOC, abrir espacios de opiniones y observaciones con el fin de que puedan realizar sugerencias o mejoras en el proceso de elaboración del plan. Algunos ejemplos son consultas, reuniones, talleres, grupos de trabajo, difusión/publicación del borrador, instancias para observaciones, se debe realizar al menos 1 actividad participativa.

Difusión del plan al personal de planta, contrata, honorarios, código del trabajo, directivos y COSOC. Se puede realizar a través de reuniones, correos, mensajes en intranet. Se pueden considerar formatos tales como texto del plan, videos, audios. Se pueden considerar actividades presenciales, remotas o híbridas.





GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos. mejor región.

Gracias

**CALIDAD DE SERVICIO
Y EXPERIENCIA
USUARIA**

