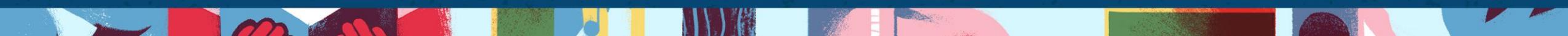


Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Guía metodológica etapa 3 – 2025

Servicios que comprometen etapa 3

16 de abril de 2025



Agenda



- I. Contexto y Sistema CSEU
- II. Resumen Guía Metodológica etapa 3
 - Objetivo 1
 - ✓ Requisitos Técnicos 1-2
- III. Siguietes hitos



Recuperación de la confianza en las instituciones públicas

La modernización, transformación e innovación en el Estado debe estar enfocada en **recuperar la confianza** y legitimidad de su accionar, generando una **nueva relación entre el Estado y las personas.**

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

ETAPA 1

Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria

- Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, incluyendo a áreas operativas y de apoyo.
- Levantar y sistematizar información: reclamos, medición de satisfacción usuaria (cuando corresponda), entre otros.
- Diagnóstico y su difusión.

ETAPA 2

Diseño de un plan de mejoramiento

- Política de Calidad de Servicio.
- Diseño de un Plan de Mejoramiento.

ETAPA 3

Implementación del plan de mejoramiento

- Implementación del Plan de Mejoramiento.

ETAPA 4

Mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria

- Evaluación de resultados de la implementación del Plan.

Resumen Guía Metodológica

etapa 3



Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria – etapa 3

Objetivo 1

La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.

Guía metodológica etapa 3

Requisitos técnicos 1 y 2

RT 1: Implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

RT 2: Difusión del informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.



Debe estar en línea con la Política de CS y el Plan de mejoramiento (Etapa 2) y a su vez, estos relacionados con el diagnóstico (Etapa 1)

O1RT1: Informe de implementación Plan

Requisito técnico 1

El Servicio implementa el plan definido en la etapa 2, actualizado si corresponde. Cada actividad se entiende como ejecutada si se cumplen todos los compromisos establecidos en ella. El informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, aprobado por el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, deberá contener al menos los siguientes elementos:

- Resultados de la ejecución de las actividades comprometidas.
- Resultados de los indicadores comprometidos para analizar el cumplimiento del plan para el año t.
- Análisis de las dificultades y holguras encontradas en la implementación de las actividades, atribuibles a factores externos e internos comprometidos para el año t.
- Justificaciones de eventuales modificaciones a lo programado originalmente para el año t.

Medios de verificación

- Acta del comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital que dé cuenta de la aprobación del Plan de Mejoramiento que será implementado en 2025, ajustado si corresponde.
- Formulario en plataforma web con el contenido del informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria ejecutado.
- Acta del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital que dé cuenta de la aprobación del informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

O1RT1: Actualización del Plan

Cada servicio debe analizar si es posible ejecutar el Plan anual de Mejoramiento diseñado en 2024 o requiere realizar ajustes:



- La decisión de mantener o actualizar debe contar con la aprobación del Comité.
- La fecha del acta del Comité con esta decisión debe ser como máximo 30 de junio de 2025.

O1RT1: Implementación del Plan

Luego de actualizar el Plan de Mejoramiento, las actividades deben ser implementadas.

Cada actividad se entenderá como cumplida si:

Se ejecuta según la descripción indicada por la institución

Está vinculada al(los) trámite(s) declarado(s)

Nota: Para cada actividad, se debe cumplir con lo declarado en los campos “Actividad” y “Trámites y/o servicios seleccionados” de la Plataforma.

O1RT1: Informe de implementación del Plan



El informe de implementación del Plan consta de cuatro partes:

Resultados de la ejecución de las actividades comprometidas

Resultados de los indicadores comprometidos para analizar el cumplimiento del Plan para el año t

Análisis de las dificultades y holguras encontradas en la implementación de las actividades, atribuibles a factores externos e internos

Justificaciones de eventuales modificaciones a lo programado originalmente para el año t

O1RT1: Informe de implementación del Plan

Resultados de la ejecución de las actividades comprometidas:

Se considerarán cumplidas si se ejecutan según la descripción indicada por la institución

Se considerarán cumplidas si están vinculadas al(los) trámite(s) declarado(s)

Indicar si los otros componentes asociados a cada actividad se modificaron y proporcionar la justificación respectiva.

Describir los medios de verificación de la ejecución

Especificar formato del medio de verificación

Nota: La institución debe guardar y organizar toda la documentación que respalde la ejecución de cada una de las actividades del Plan de Mejoramiento

O1RT1: Informe de implementación del Plan

Resultados de los indicadores comprometidos para analizar el cumplimiento del Plan para el año t:

En 2025, se consideran los siguientes indicadores:

Indicadores de desempeño

Indicadores de satisfacción usuaria



Para cada indicador, se deberá reportar:

- Valor obtenido
- Interpretación y conclusiones
- Análisis de brechas (si corresponde)
- Recomendaciones (si corresponde)

O1RT1: Informe de implementación del Plan

Análisis de las dificultades y holguras experimentadas en la implementación de las actividades, atribuibles a factores externos e internos

Factores que impactan la implementación del plan:

Dificultades: efecto negativo, reduciendo impacto

Holguras: facilitan la realización de actividades



Para cada una, se deberá reportar:

- Descripción
- Factores internos o externos asociados (al menos uno)
- Componentes del plan en que se presenta

O1RT1: Informe de implementación del Plan



Justificaciones de eventuales modificaciones a lo programado originalmente para el año t

Si decide ajustar el plan, debe describir el cambio y justificar (elegir alternativa y argumentar).

Los cambios deben estar respaldados. Las justificaciones deben ser claras, verificables y pertinentes.

O1RT2: Difusión informe de implementación

Requisito técnico 2

El Servicio difunde el informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el año t 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 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.

Medios de verificación

- Copia del medio de difusión utilizado (correo, captura de pantalla, oficio, acta, etc.)
- Copia del material utilizado en la difusión del informe de implementación del Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- Listado de destinatarios de la difusión del informe de implementación del Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, incluyendo al menos nombre y cargo (formato Excel). Debe permitir identificar a:
 - 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.



Siguientes hitos

- **Asistencia Técnica:**
 - Taller trámites que autorizan proyectos de inversión (A mediados de mayo)
 - Taller de reclamos (fecha por confirmar)
 - Taller de sistematización y análisis SAIP (fecha por confirmar)
- **Plataforma:** se informará su habilitación, incluyendo la actualización de usuarios/as.

Preguntas enviadas por contrapartes



O1RT1: Implementación del Plan



1. **¿En caso de modificación del Plan de mejoramiento de la calidad de servicio, se debe enviar Informe de justificación a la Red de Expertos, y se debe esperar la OTF de la Red o solo se debe aprobar el Plan con la modificación por el Comité de Calidad de Servicio institucional?**
 - El ajuste del plan no pasa por OTF de la Red, tampoco por un proceso de revisión. Debe ser aprobado por el Comité, con plazo máximo hasta el 30 de junio de 2025.

2. **Para el E3O1RT1 indica como un MV el acta del Comité que dé cuenta de la aprobación del Plan de Mejoramiento que será implementado en 2025, ajustado si corresponde. ¿En caso de no tener modificaciones, se debe de igual manera tener un acta que diga que no hay actualización?**
 - Sí, en caso de no modificar, se debe tener un acta del Comité que indique que se definió mantener el plan diseñado en 2024.

O1RT1: Implementación del Plan

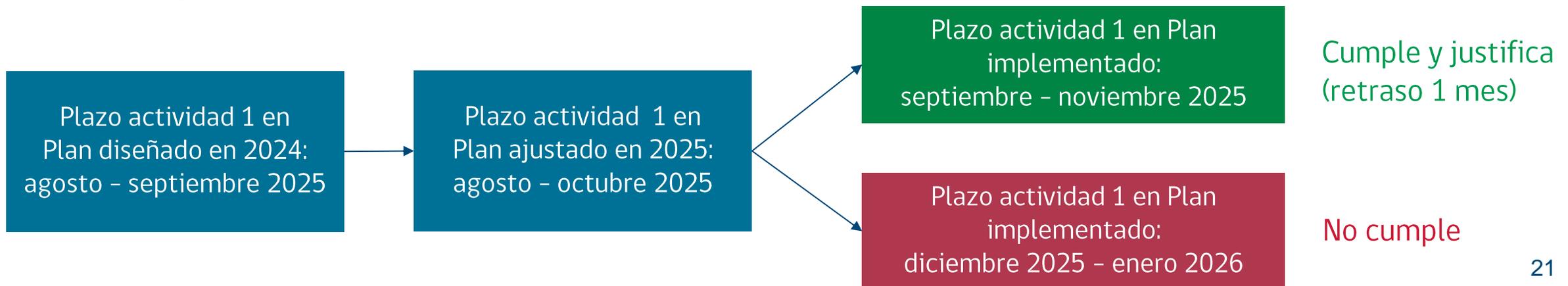


3. En la Implementación del Plan de Mejoramiento, se señala que el Plan debe implementarse completamente durante el año. No obstante, en el informe de implementación del Plan se indica en su último ítem de contenido, la posibilidad de justificar las eventuales modificaciones a lo programada originalmente para el año t. La pregunta es, ¿cómo lo interpreto?
- Es posible ajustar el plan diseñado en 2024 hasta el 30 de junio de 2025.
 - El plan, ajustado si corresponde, debe ser implementado completamente.
 - Cada actividad se entiende como implementada si se cumplió con su descripción y con los trámites asociados.

O1RT1: Implementación del Plan

4. De la lectura de la guía no me quedó claro si los plazos son vinculantes y un cambio de ellos implica tener que modificar el plan original o solo justificar brecha.

- El servicio puede modificar los plazos y otros componentes hasta el 30 de junio.
- Cada actividad se entiende como implementada si se cumplió con su descripción y con los trámites asociados.
- Es decir, para el cumplimiento de la actividad no se exige que se cumpla estrictamente con los plazos definidos. Sin embargo, las actividades sí o sí deben implementarse durante el año. Si no se cumple con los plazos planificados, se debe justificar.
- Ejemplo:



Gracias

16 de abril de 2025