

# ***Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría***

Guía metodológica etapa 1 y 2 - 2025

Servicios que comprometen etapa 2 o 3

14 de abril de 2025

# Agenda



## 1 Contexto y Sistema CSEU

## 2 Consideraciones etapa 1

## 3 Resumen Guía Metodológica etapa 2

## 4 Siguietes hitos

- Objetivo 1
- Requisitos Técnicos 1-2-3-4-5-6



# 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.

# Consideraciones etapa 1



# Principales cambios etapa 1

## Cambio del nombre del Comité

Se utiliza el mismo Comité para Sistemas de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria y el de Transformación Digital.

## Actividad de concientización

Se elimina el requisito de 30% para actividades de concientización.

## Nueva estructura de algunos Requisitos Técnicos

- Se fusionan objetivos 2 y 3 de etapa 1 (Programa Marco 2024)
- Elaboración del diagnóstico se encuentra en el RT1 del objetivo 2 en el 2025.
- Se combinan los RTs relacionados con MESU en 2 RTs.

## Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP)

Nuevo requisito técnico, se debe sistematizar y analizar la información.

## Trámites que autorizan proyectos de inversión

- Identificarlos y caracterizarlos debido a compromiso gubernamental por agilizar su tramitación.
- Tiempos de respuesta y stock.
- Responder preguntas de análisis.

Requisito Técnico 2024		Requisito Técnico 2025 Cambios	Acción
E1O1RT1	Constituye Comité de Calidad (CC) por resolución	Se cambia el nombre del comité. Además, se debe incorporar al coordinador(a) de Transformación Digital y un/a representante de la jefatura de TI.	<b>Se debe actualizar la resolución</b> , ya que el Comité cambia de nombre, y se deben integrar nuevos miembros y funciones. Este mismo comité será el comité del Sistema de Transformación Digital.

## Elementos clave



### Atribuciones Comité

Debe contar con las atribuciones para realizar lo solicitado en el Programa Marco 2025.



### Incorporación de nuevos miembros

Incluir a coordinador/a de Transformación Digital y representante de jefatura TI.



### Actualización de funciones

Incluir las funciones en el contexto del Sistema de Transformación Digital.

# O1RT2: Análisis Política

Requisito Técnico 2024		Requisito Técnico 2025 Cambios	Acción
E1O1RT2	El Comité de CS, EU y TD analiza la existencia de Política de Calidad aprobada	Sin cambios en RT	Presentar <b>acta de aprobación del CC de la Política de Calidad de Servicio (E2O1RT1)</b> y el certificado de la jefatura de servicio que aprueba la misma.

## Elementos clave



### Cumplimiento simultáneo

Al presentar acta de aprobación del Comité de CS, EU y TD, se cumple en simultáneo el E2O1RT1.

# O1RT3: Actividad de concientización

Requisito Técnico 2024		Requisito Técnico 2025 Cambios	Acción
E1O1RT3	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 CCSEU y en la(s) que participa el 30% o más del personal	Se elimina el mínimo del 30% de participación.	Definir y coordinar nuevas actividades de concientización.

## Elementos clave



### Funciones

El servicio define y coordina. El Comité de CS, EU y TD aprueba.



### Nuevas actividades

Se consideran a partir de la fecha de aprobación del Comité de CS, EU y TD.



### Participantes

Las personas que participaron en actividades de concientización en 2023 o 2024 pueden volver a participar en 2025.



### Cálculo del porcentaje

Se debe reportar el porcentaje de participación igual que en años anteriores. Se recomienda que el porcentaje aumente progresivamente.

Requisito Técnico 2024		Requisito Técnico 2025 Cambios	Acción
E1O3RT1	E1O3RT1 Elaboración del diagnóstico	Se cambia al objetivo 2 de la etapa 1. Ajustes de forma en el RT.	Debe considerar la información de los RT N°2-9 para la elaboración/actualización del diagnóstico, con datos actualizados a 2025.

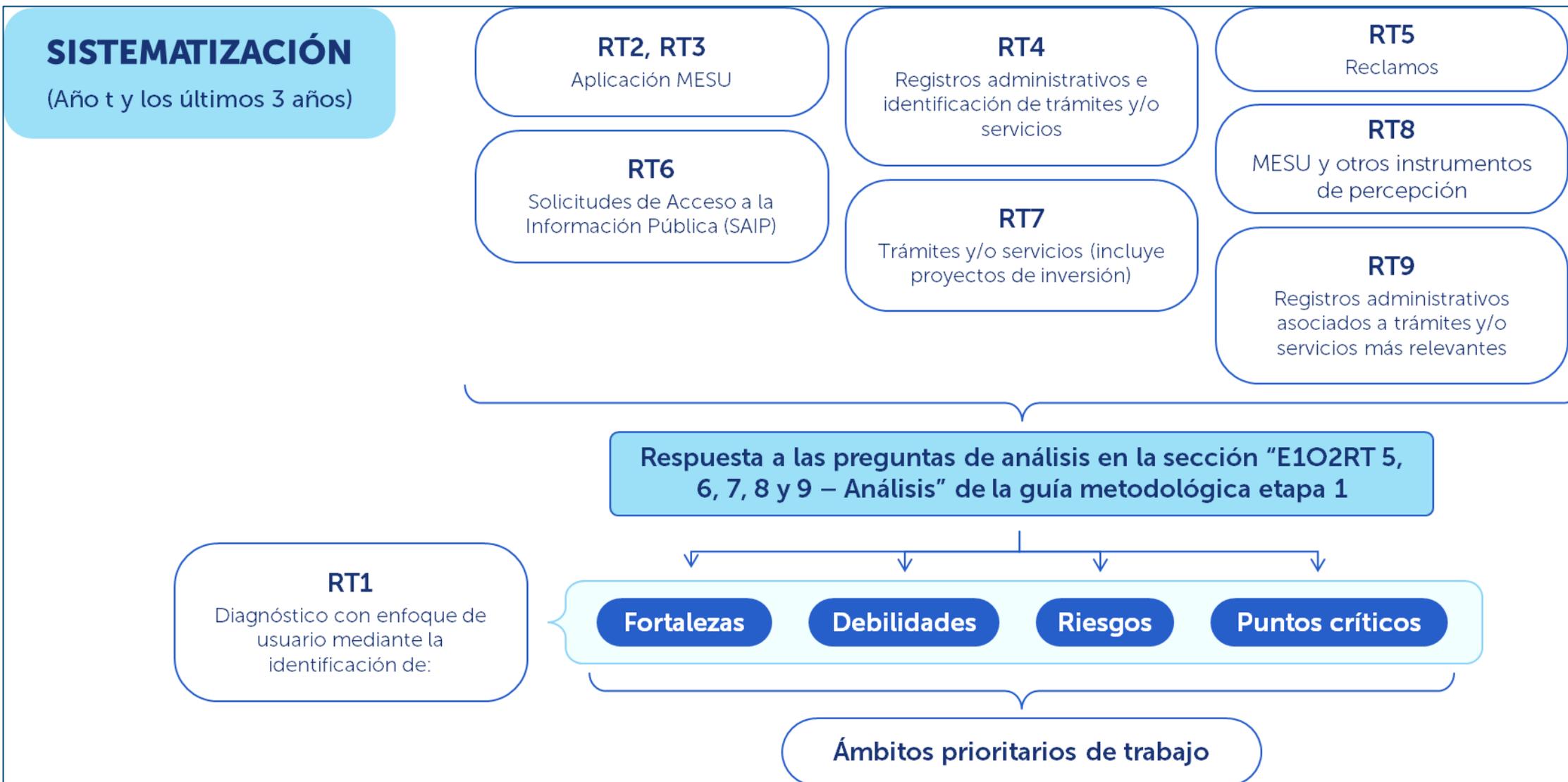
## Elementos clave



### Recopilación de información

Considerar la información levantada y las repuestas a las preguntas de análisis de los RT N°2-9.

# O2RT1: Diagnóstico



# O2RT 2 y 3: MESU

Requisito Técnico 2024		Requisito Técnico 2025 Cambios	Acción
E1O2RT1 E1O2RT3	El Servicio desarrolla la medición de satisfacción según metodología definida por la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda. La medición es realizada por una empresa externa contratada por licitación pública por la red.	Se combinan los RT de MESU en 2 requisitos. Se traslada de RT1-3 a RT 2-3 en objetivo 2	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.		

## Elementos clave



### Guía MESU

Se entregará una guía metodológica especial de MESU actualizada.

# O2RT4: Trámites y registros administrativos



Requisito Técnico 2024		Requisito Técnico 2025 Cambios	Acción
E1O2RT4	Caracterización de registros administrativos e identificación de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, se incluye trámites asociados a proyectos de inversión	Se mantiene el requisito técnico, precisando la inclusión de trámites que autoricen proyectos de inversión.	Actualizar la información reportada en 2024. Debe considerar la información para la elaboración/actualización del diagnóstico.

## Elementos clave



### CPAT

Uso de las definiciones del CPAT.



### Precarga de información

Información registrada por el servicio en 2024 será precargada en la plataforma de la Red de Expertos.



### Proyectos de inversión

Identificación de trámites que autorizan proyectos de inversión, y tipo de trámite en el que se clasifica.

Ver Anexo (es distinto a 2024).



### Revisión exhaustiva

Considerar todos los trámites y servicios entregados a la ciudadanía (Coherencia con Formulario A1)

# O2RT5: Reclamos

Requisito Técnico 2024		Requisito Técnico 2025 Cambios	Acción
E1O2RT5	Sistematiza y analiza la información de los reclamos respondidos	Sin cambios en RT.	Debe considerar la información para la elaboración/actualización del diagnóstico.

## Elementos clave



### Información reclamos

Reportar los datos para los últimos 3 años y actualizar el año en curso a junio de 2025.

Requisito Técnico 2024		Requisito Técnico 2025 Cambios	Acción
E1O2RT6	--	Requisito nuevo. Sistematiza y analiza la información de las solicitudes de acceso a la información pública.	Debe considerar la información para la elaboración/actualización del diagnóstico.

## Elementos clave



### Información SAIP

Reportar los datos para los últimos 3 años y actualizar el año en curso a junio de 2025.



### Extraer información

Extraer información de la base de datos obtenida del "Portal de Transparencia del Estado"

[https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/web/guest/opendata#\\_48\\_INSTANCE\\_GI66ozEZ7DNy\\_=dataset/indicador-pmg](https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/web/guest/opendata#_48_INSTANCE_GI66ozEZ7DNy_=dataset/indicador-pmg)



### Nuevas preguntas de análisis

Responder preguntas de análisis del apartado.

# O2RT6: SAIP



Nuevos indicadores para reportar en RT6

Porcentaje de SAIP respondidas en el año t

Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles en el año t

Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t

Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 20 días hábiles en el año t

Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles en el año t

Tiempo promedio de respuesta SAIP

Estadísticas tiempo de respuesta: Mediana, mínimo y máximo (días hábiles)

## Preguntas de análisis SAIP

- De manera general, ¿cuál o cuáles son las tres principales temáticas en que mayormente se solicita información? ¿Cómo ha evolucionado este dato en los últimos 3 años?
- ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en 10 días o menos durante los últimos 3 años?
- ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en 15 días o menos durante los últimos 3 años?
- ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en 20 días o menos durante los últimos 3 años?
- ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en más de 20 días durante los últimos 3 años? En específico, para este grupo, ¿cuáles son las principales temáticas en que se solicita información?, ¿cuáles son las 3 principales razones de demora en responder a estas solicitudes?
- ¿Cómo ha evolucionado el tiempo promedio de respuestas a SAIP durante los últimos 3 años? Indique si ha aumentado o disminuido.
- ¿Qué espacios de mejora se identifican en relación con la entrega de respuesta a las SAIP y los tiempos de esta gestión interna?
- ¿La institución ha adoptado acciones de mejora para reducir los tiempos de respuestas?, ¿cuáles?
- ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidas en los últimos 3 años?

Requisito Técnico 2024		Requisito Técnico 2025 Cambios	Acción
E1O2RT6	Sistematiza y analiza la información de tiempos de respuesta de trámites y/o servicios más relevantes entregados a la ciudadanía, incluyendo estadísticas para trámites que autorizan proyectos de inversión.	Se traslada de RT6 a RT7. Sin cambios en RT	Debe considerar la información para la elaboración/actualización del diagnóstico.
E1O2RT7	Sistematiza y analiza información sobre la medición de satisfacción usuaria y de otros instrumentos de percepción usuaria.	Se traslada de RT7 a RT8. Sin cambios en RT	

## Elementos clave



### Actualizar información

Reportar los datos para los últimos 3 años y actualizar el año en curso a junio de 2025.



### Seleccionar trámites (RT7)

- Es necesario seleccionar al menos 3 trámites y/o servicios relevantes. Para seleccionar menos, debe justificar a la Red.
- Se solicita la misma información que en 2024 de trámites que autorizan proyectos de inversión, pero se suma un apartado de preguntas de análisis de estos trámites y en etapa 2, se debe comprometer indicadores y metas.



# O2RT7: Foco en trámites que autorizan proyectos de inversión



Preguntas de análisis trámites que autorizan proyectos de inversión

¿Cómo se distribuye el stock según año de ingreso? ¿Cuáles son los trámites con mayor y menor stock? ¿A qué factor(es) atribuyen la variación año a año?

En el caso de trámites con mayor volumen de stock de solicitudes ingresadas antes de 2025, ¿qué factores podrían explicar la cantidad de solicitudes pendientes?

¿Cómo se distribuyen las solicitudes resueltas según año de ingreso entre los distintos trámites? ¿Se observan diferencias en la relación entre solicitudes resueltas y stock, según año de ingreso?

A nivel servicio, ¿cómo es la distribución de solicitudes resueltas, según tipo de resolución? ¿Existe variación relevante en la tasa de aprobación de solicitudes, según año de ingreso? Si fuese relevante, ¿qué factores podrían explicar dicha variación?

¿Qué oportunidades se observan para mejorar la tramitación de solicitudes de autorización de proyectos de inversión?

¿Qué oportunidades se observan para mejorar el registro sistemático de información y datos descriptivos de tramitación de autorizaciones de proyectos de inversión?

# O2RT9: Registros administrativos

Requisito Técnico 2024		Requisito Técnico 2025 Cambios	Acción
E1O2RT8	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.	Se traslada de RT8 a RT9. Sin cambios en RT.	Debe considerar la información para la elaboración/actualización del diagnóstico.

## Elementos clave



### Actualizar información

Reportar los datos para los últimos 3 años y actualizar el año en curso a junio de 2025.



### Registros administrativos (RT9)

- Incluir una descripción y análisis de los registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes, considerando los datos para todos los años del periodo solicitado.
- Justificar cuando no se cuente con registros administrativos asociados a trámites y/o servicios más relevantes (3 preguntas).

# O2RT10: Difusión diagnóstico

Requisito Técnico 2024		Requisito Técnico 2025 Cambios	Acción
E1O3RT2	Difusión del diagnóstico a personas funcionarias, directivos y COSOC	Sin cambios en RT, solo se cambia al objetivo 2 de la etapa 1.	Difusión del diagnóstico actualizado.

## Elementos clave



### Formato flexible

Formato puede ser presencial, remoto o híbrido.

# Resumen Guía Metodológica

## etapa 2



# **Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria – etapa 2**

## **Objetivo 1**

La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un Plan de Mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.

# Guía metodológica etapa 2

## Requisitos técnicos 1 a 3

**RT 1:** Contar con una Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria vigente.

**RT 2:** Contenidos de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

**RT 3:** Difusión Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.



Delinea la **estrategia** del servicio en CSyEU y **orienta** la definición de planes de mejora.



Contar con **opinión técnica** favorable de la Red de Expertos



**Aprobación jefatura** de Servicio de Política y **Comité** de CS, EU y TD.

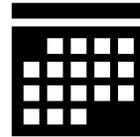
# Guía metodológica etapa 2

## Requisitos técnicos 4 a 6

**RT 4:** Diseño de Plan de Mejoramiento.

**RT 5:** Contenidos del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

**RT 6:** La institución difunde el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de manera participativa.



A partir del **diagnóstico** realizado en etapa 1, definir objetivos y actividades para el periodo 2026-2028.

**Plan alineado con estrategia** de la institución, plasmada en Política de Calidad

# Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría



- Si cumplió con los requisitos técnicos 1 y 2 de elaboración de la Política en 2024 (según VTE)  
y
- Decide mantener en 2025 la Política definida en 2024



Sólo debe presentar la actualización del acta del Comité

- Si decide modificar la Política definida en 2024  
o
- No se dieron por cumplidos los requisitos técnicos 1 y 2 de elaboración de política en 2024  
o
- Realiza E2 por primera vez



Debe presentar todos los medios de verificación que se establecen en el RT1

## Requisito técnico 1

El Servicio deberá contar con una política de calidad de servicio vigente, considerando lo siguiente:

- La aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital.
- La aprobación de la jefatura de servicio.
- La opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as).
- La participación, durante el proceso de elaboración de la política, 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), 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 (1/2)

- Acta del Comité de CS, EU y TD que aprueba Política de CS (Será también MV para E1O1RT2)
- Certificado que aprueba Política de CS por jefatura de Servicio.
- Certificado con opinión técnica favorable de la Red de Expertos/as a la Política de CS. Se convocará a un proceso de revisión. (Preliminarmente a fines de agosto)

## Requisito técnico 1

El Servicio deberá contar con una política de calidad de servicio vigente, considerando lo siguiente:

- La aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital.
- La aprobación de la jefatura de servicio.
- La opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as).
- La participación, durante el proceso de elaboración de la política, 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), 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

## Medios de verificación (2/2)

- Formulario con descripción de actividades participativas (Al menos una, sin límite máximo)
- Listado de participantes de cada actividad. Identificar a personal y COSOC (Contar con participantes de distintas áreas)
- Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del COSOC y de su vigencia.
- En caso de homologación de COSOC, adjuntar dictamen de la Contraloría que determine que procede dicha homologación.

# O1RT2: Política de CS y EU: Componentes



## Requisito técnico 2

- La Política de Calidad de Servicio deberá contener al menos 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.

Si cumple con los requisitos técnicos 1 y 2 de elaboración de la Política en 2024 y mantiene la política:

Aceptar la precarga de los contenidos en 2024

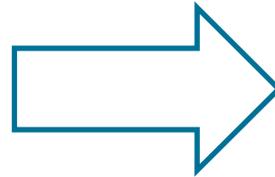
Si modifica la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria definida en 2024 o realiza E2 por primera vez:

Registrar la información necesaria para los 6 componentes de la política

# O1RT2: Política de CS y EU: Componentes

## Requisito técnico 2

- La Política de Calidad de Servicio deberá contener al menos 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.



Asegurar la coherencia y consistencia de los productos desarrollados en el marco del Sistema.

Considerar los aspectos identificados en el diagnóstico para la elaboración de la Política.

# O1RT3: Política de CS y EU: Difusión



## Requisito técnico 3

El Servicio deberá difundir la Política de Calidad de Servicio 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.
- Copia del material utilizado en la difusión de la Política.
- Listado de destinatarios de la difusión de la política. Identificar a personal, directivos y COSOC.
- Acto administrativo del COSOC y de su vigencia.
- En caso de homologación de COSOC, adjuntar dictamen de la Contraloría.

### Difusión:

- Se realiza siempre, aun cuando el servicio mantenga la Política definida en 2024.
- A través de reuniones, correos, mensajes en intranet, entre otros.
- Actividades presenciales, remotas o híbridas.
- Múltiples formatos: texto de la política, videos, audios, etc.

# Relación entre RT de la Etapa 1 y elaboración del Plan de Mejoramiento



# O1RT4: Plan de Mejoramiento: Aprobación, OTF y actividades participativas



## Requisito técnico 4

El Servicio diseña un Plan de Mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, con un **horizonte de 3 años** y lo actualiza si corresponde, a partir del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria elaborado en la etapa 1, considerando los recursos del presupuesto de la institución y lo siguiente:

- La aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital.
- La aprobación de la jefatura del servicio.
- La participación, durante el proceso de diseño del plan, 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), 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.
- La opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as).

## Medios de verificación

- Acta del Comité de CS, EU y TD que aprueba Plan de Mejoramiento de la CSyEU.
- Certificado que aprueba Plan de Mejoramiento de la CSyEU por jefatura de Servicio.
- Certificado con opinión técnica favorable de la Red de Expertos/as al Plan de Mejoramiento. Se convocará a un proceso de revisión. (Preliminarmente en agosto)
- Formulario con descripción de actividades participativas (Al menos una, sin límite máximo)
- Listado de participantes de cada actividad. Identificar a personal y COSOC (Contar con participantes de distintas áreas)

# O1RT5: Plan de Mejoramiento: Componentes



**RT5:** El Plan de Mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria deberá contener al menos lo siguiente :



# O1RT5: Plan de Mejoramiento: Componentes (1)



## OBJETIVO GENERAL

### Objetivos específicos

Indicadores de desempeño

Indicadores asociados a reclamos y SAIP

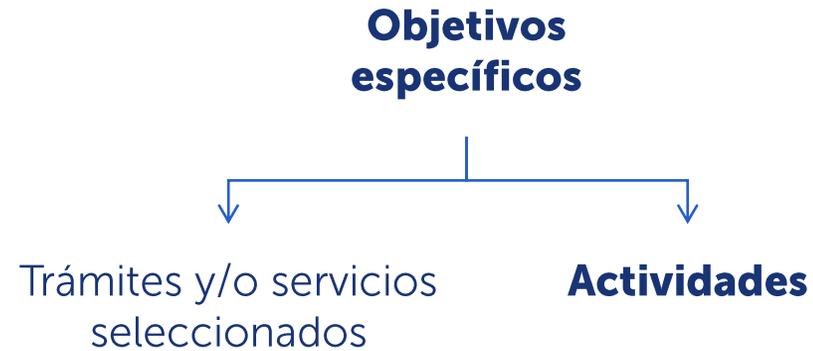
Indicadores de satisfacción usuaria

Si tiene trámites que autorizan proyectos de inversión:

- Debe construir al menos un objetivo específico asociado.
- Debe incluir indicadores de desempeño asociados con estos trámites.

Debe comprometer al menos uno de los indicadores propuestos en la guía para reclamos y uno para SAIP

# O1RT5: Plan de Mejoramiento: Componentes (2)



Debe considerar los trámites más relevantes, en relación con el diagnóstico.

Si tiene trámites que autorizan proyectos de inversión:

- Debe considerar trámites prioritarios (ver Anexo).
- Debe incluir actividades en 2026.

# O1RT5: Plan de Mejoramiento: Componentes (3)



## Actividades



Distribuir las actividades en los 3 años (2026, 2027 y 2028).

Personas usuarias, aun cuando el beneficio sea indirecto.

Algunas actividades podrían desarrollarse sin recursos financieros.

# O1RT6: Plan de Mejoramiento: Difusión



## Requisito técnico 6

El Servicio deberá difundir el Plan de Mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria 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.
- Copia del material utilizado en la difusión del Plan.
- Listado de destinatarios de la difusión del Plan. Identificar a personal, directivos, COSOC.
- Acto administrativo del COSOC y de su vigencia.
- En caso de homologación de COSOC, adjuntar dictamen de la Contraloría.



# ***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)
- **Opinión Técnica Favorable de Política de Calidad de Servicio y Plan de mejoramiento:** Agosto/septiembre.
- **Plataforma:** se informará su habilitación, incluyendo la actualización de usuarios/as.

# ***Preguntas enviadas por contrapartes***



1. **¿Cumple con lo señalado en la Guía Técnica de Calidad de Servicio el hecho de que una misma persona desempeñe los roles de Coordinador de Transformación Digital y Representante de la Jefatura del área de TI, considerando que la Guía de Transformación Digital permite esta doble función, siempre que se indique en la resolución correspondiente?**
  - Sí, cumple. En la guía metodológica de etapa 1, en consideraciones, se indica “Una persona podrá cumplir más de uno de los criterios expuestos en la sección anterior” (pág. 12).
  
2. **La Rex que constituye el Comité, ¿debe incluir los nombres de quienes la componen? ¿Podrían ser solo los cargos?, para no tener que modificarla en caso de cambio de funcionarios.**
  - Debe incluir los nombres, al igual que en los procesos 2023 y 2024.

# O1RT3: Actividad de concientización



1. En el E101RT3, se indica que las personas que participaron en años anteriores pueden volver a participar. Consulta: ¿Esto significa que las podemos contabilizar a aquellas personas sin participar en 2025? o ¿para ser contabilizadas deben volver a participar?
  - Para ser contabilizadas deben volver a participar.
  
2. Una de las actividades del Plan Anual de Mejoramiento es una actividad de concientización, mi duda es, si esta actividad me sirve como actividad de concientización del sistema de CSYEU, o debo hacer otra actividad que sirva como concientización del sistema.
  - Se espera que sean actividades distintas. El Plan debe ser adicional a la implementación del Sistema.

1. **Nuestro servicio ya cuenta con una política que fue aprobada el año pasado y cuenta con la OTF y el certificado del Jefe de servicio. Mi consulta es si hacemos actualización debemos nuevamente enviar a la red para obtener OTF y el Jefe de servicio nuevamente debe certificar esta acción.**
  - Efectivamente, si se modifica la política, se debe pasar por el proceso de elaboración participativa y de aprobación nuevamente. Esto aplica para cualquier tipo de cambio en el texto.
2. **Consulta respecto de la política de calidad de servicio. Si la quiero mantener, porque no lleva ni un año de vigencia, ¿basta solo que la apruebe el nuevo Comité?**
  - Correcto, si se mantiene la política, en 2025 sólo necesita el Acta del Comité que aprueba la política vigente. Se considerarán como MV los certificados de la jefatura y OTF de la Red de 2024.

## O1RT4 y 5: Plan de mejoramiento



1. **El año pasado se formuló el plan anual de mejoramiento (pensado para el 2025). Mi consulta es, como el plan debe ser pensado a un horizonte de 3 años, ¿debemos actualizar el que ya existente, anexando más actividades para el 2026, etc. o debemos hacer un plan nuevo?**
  - En etapa 2, se debe formular un plan nuevo, para el periodo 2026, 2027 y 2028. En etapa 3, se debe implementar el plan diseñado para 2025.
  
2. **Si en el Plan de trabajo hay acciones que se comprometen y que no están en forma directa ligada a los ámbitos prioritarios de trabajo, ¿será un error?**
  - El plan debe estar alineado estrictamente con los ámbitos prioritarios de trabajo del diagnóstico. Todos los ámbitos prioritarios de trabajo deben estar incluidos en el Plan, y no se pueden considerar aspectos no vinculados con los ámbitos prioritarios de trabajo.

## **O1RT4 y 5: Plan de mejoramiento**



3. En relación a los indicadores de reclamos, SAIP, etc., no queda claro si debe ser incorporado para el Plan de Trabajo del año 2025 o para el periodo 2026-2028. Agradeceré aclarar.
  - Deben ser incorporados en el diseño del plan 2026 - 2028.

# *Gracias*

14 de abril de 2025