

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria

Guía metodológica etapa 1 - 2024

Servicios que comprometen etapa 1 por primera vez

Agenda



- I. Contexto
- II. Sistema CSEU
- III. Resumen Guía Metodológica etapa 1:
 - **Objetivo General**
 - **Objetivo 1**
 - ✓ Requisitos Técnicos 1-2-3
 - **Objetivo 2**
 - ✓ Requisitos Técnicos 4-5-6-7-8
 - **Objetivo 3**
 - ✓ Requisitos Técnicos 1-2
- IV. 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.**

Determinantes de la confianza en las instituciones

La OECD propone un marco conceptual que identifica dimensiones complementarias y conceptos relevantes para entender y analizar la confianza:

Competencias

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



Capacidad de respuesta
Confiabilidad (reliability)

Valores

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



Apertura
Integridad
Imparcialidad o igualdad de trato

Agenda de modernización del Estado

2022 – 2026



Documento preparado por el Ministerio de Hacienda,
específicamente por la Coordinación de Modernización del Estado,
la Secretaría de Modernización y el Laboratorio de Gobierno.



Objetivo de la Agenda de Modernización del Estado

Diseñar una hoja de ruta en el Estado que permita apalancar la transformación en pro de construir una **nueva relación del Estado con las personas**, lo que tiene como fin la generación de valor público para la ciudadanía, a través de iniciativas que buscan acelerar esta transformación y **la generación de confianza.**

Servicios Ciudadanos y Experiencia Usuaría

- Iniciativas que tienen como propósito mejorar la entrega de servicios a la ciudadanía; **eficientes, de calidad, accesibles, oportunos y con foco en las personas y la experiencia usuaria**. Las instituciones y servicios públicos cumplen un rol fundamental al permitir que esa interacción sea sin fricciones y **resuelva efectivamente las necesidades de las personas**.

Servicios ciudadanos y Experiencia usuaria	6	Desarrollo de estándares y acompañamiento para la creación de nueva institucionalidad
	7	Diseño e implementación de un sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria del Estado
	8	Simplificación de trámites con foco en personas y productividad

Sistema Calidad de Servicio y Experiencia usuaria



Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

1. Experiencia usuaria como prioridad estratégica.
2. Análisis conjunto de fuentes de información.
3. Implementación de acciones concretas.
4. Participación de todas las áreas de la institución y usuarios/as.



Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria

ETAPA 1

Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria

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

ETAPA 2

Diseño de un plan de mejoramiento

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

ETAPA 3

Implementación del plan de mejoramiento

- Implementación del Plan anual 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 1



Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria – etapa 1

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.

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.

Objetivo 3

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

Guía metodológica etapa 1

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 Usaria 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

Requisitos técnicos 1 a 3

RT 1: Conformación de un Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria.

RT 2: Análisis de la existencia de una política de calidad de servicio.

RT 3: Actividad(es) de concientización en materia de Calidad de Servicio) en la que participa el 30% o más del personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código de trabajo.

Crear un comité de CSyEU, ente primordial para el desarrollo del Sistema de CSyEU.

Analizar sólo la existencia de una Política de CS.

Motivar y capacitar en temas de CSyEU.

Guía metodológica etapa 1

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.

Requisito técnico 4

RT 4: Caracterización de registros administrativos e identificación de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía. Identificar trámites asociados a proyectos de inversión.

Contar con un **panorama general** de la información disponible en la institución y de las formas en que esta interactúa con la ciudadanía

Identificar trámites asociados a **proyectos de inversión**

Guía metodológica etapa 1

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.

Requisitos técnicos 5 a 8

RT 5: Sistematización: Reclamos respondidos y tiempos de respuesta a reclamos.

RT 6: Sistematización: Tiempos de respuesta de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía.

RT 7: Sistematización: Otros instrumentos de percepción usuaria.

RT 8: Sistematización: Registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes.

RT 5, 6, 7 y 8: Análisis

Insumo para el diagnóstico de brechas de CSyEU del objetivo 3

Sistematizar: cálculo de indicadores y descripción de hallazgos.

Análisis: responder preguntas asociadas a RT 5 a 8.

Guía metodológica etapa 1

Objetivo 3

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

Requisitos técnicos 1 a 2

RT 1: Elaboración de un informe de diagnóstico

RT 2: Difusión del diagnóstico

Elaboración del diagnóstico con aprobación del Comité de CSyEU.

Considerar información levantada y analizada en objetivo 2.

Difusión interna (personal y directivos) y externa (COSOC).

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 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

Objetivo 1

RT 1: El Servicio constituye el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria 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.



Medios de verificación

Resolución que constituye el Comité de CSyEU:

- Nombres, cargos, nivel jerárquico y área de las personas funcionarias que lo componen.
- Identificación de persona funcionaria que interactúa directamente con personas usuarias.
- Funciones del comité.

Objetivo 1



RT 2: El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría analiza la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente.



Medios de verificación

Acta de sesión del Comité de CSyEU en que se analice la existencia de una Política de Calidad de Servicio:

- Resultado del análisis debe estar contenido en cuerpo principal del acta, o como anexo a esta.

Si existe Política:

- Copia de Política
- Acto adm. que lo aprueba

Objetivo 1



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 Usaria 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.**



Medios de verificación

Formulario de descripción de la(s) actividades de concientización.

Tabla resumen con total de personas que participan en actividades de concientización, y porcentaje que representan del total.

Universo del personal a partir del Informe Trimestral de los Recursos Humanos del Sector Público primer trimestre (31, de marzo 2024, DIPRES)

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.

Objetivo 2

RT 4: 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.

Medios de verificación

Formulario con información de reg. adm.

¿Qué es un reg. adm?
- 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.

Objetivo 2

RT 4: 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.

Medios de verificación

Formulario con información de los trámites y/o servicios que las personas usuarias pueden realizar ante su institución.

Principal insumo: Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites, de SGD (precargado en Plataforma Red de Expertos).

Incluir trámites y servicios entregados a la ciudadanía fuera de CPAT.

Objetivo 2



RT 5: 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.



Medios de verificación

Formulario con la información de reclamos respondidos y su tiempo de respuesta.

Año t (hasta el 30 de junio de 2024) y los últimos 3 años (2021, 2022, y 2023).

Se mantienen las definiciones del PMG de reclamos respondidos 2022.

<https://www.integridadytransparencia.gob.cl/pmg-mei-mag-reclamos-respondidos/>.

Objetivo 2

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

Medios de verificación

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

Estadísticas del tiempo de respuesta a reclamos	Promedio, mediana, mínimo y máximo, en días hábiles
Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de reclamos respondidos en el año t}} * 100$

Objetivo 2



RT 6: 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.



Medios de verificación

Formulario con información de tiempo de respuesta a trámites y/o servicios relevantes.

Seleccionar al menos los 3 trámites o servicios más relevantes de aquellos declarados en el RT 4.

Criterio de selección:

-Masividad (volumen de transacciones)

-Asociado a objetivos estratégicos (Formulario A1)

Objetivo 2

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.

Medios de verificación

Estadísticas del tiempo de respuesta	Promedio, mediana, mínimo y máximo
Porcentaje de transacciones de los trámites o servicios más relevantes de la institución gestionadas en un plazo mayor al esperado.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de transacciones de trámites o servicios más relevantes gestionadas en un plazo mayor al esperado en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de transacciones de trámites o servicios más relevantes gestionadas en el año t}} * 100$

Objetivo 2



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.**

Medios de verificación

- **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.

Objetivo 2



RT 7: 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)**



Medios de verificación

Formulario con la información de instrumentos de percepción usuaria distintos a MESU 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.

Objetivo 2



RT 8: 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**



Medios de verificación

Formulario con la información de registros administrativos de trámites y/o servicios más relevantes en año t y años 2021, 2022 y 2023.

Trámites relevantes, de acuerdo con lo establecido en el Requisito Técnico 6.

Si un servicio no cuenta con registro administrativo, deberán justificar por qué.

Objetivo 2



RT 5, 6, 7 y 8: Análisis



Medios de verificación

Formulario con respuesta a las preguntas formuladas para orientar el diagnóstico.

Analizar la información de reclamos respondidos, tiempos de respuesta a reclamos, tiempo de respuesta a los trámites de los servicios relevantes, instrumentos de percepción y registros administrativos a través de las preguntas descritas en la Guía Metodológica.

RT 5, 6, 7 y 8: Análisis

Medios de verificación

Preguntas de análisis
Reclamos - Considerar indicadores RT 5
Registros administrativos - Considerar información en RT 4 y RT 8
Canales - Considerar información en RT al 8
Trámites/servicios - Considerar información en RT 4 al 8.

- Respuestas estén alineadas con métricas e indicadores sistematizados en RT 5 al 8.
- RT 4 es útil para responder preguntas asociadas a trámites/servicios y reg. adm.
- Permiten orientar el diagnóstico.

Objetivo 3

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

Objetivo 3

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 Usaria.



Medios de verificación

Formulario en el que se identifiquen las fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios.

Debe considerar la información levantada y las respuestas a las preguntas de análisis del objetivo 2.

Acta que dé cuenta respecto de la aprobación del diagnóstico del Comité de CSyEU.

Objetivo 3



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.



Medios de verificación

Copia del medio de difusión utilizado.

Copia del material utilizado en la difusión del diagnóstico.

Listado de destinatarios de la difusión del diagnóstico.
Identificar a personal, directivos, COSOC.

Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del COSOC y de su vigencia.

Objetivo 3



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.º 20.500.



Medios de verificación

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:

- Jornada de capacitación.
- Ejercicios metodológicos.

Contrapartes:

- InvestChile:
 - Denysse Rivas <drivas@minsegpres.gob.cl>
 - Tomás Schuster <tschuster@hacienda.gov.cl>
- Comisión Nacional de Energía:
 - Fabiola Vidal <fvidal@minsegpres.gob.cl>
 - Rocío Ávila <ravila@hacienda.gov.cl>

Gracias

22 de mayo de 2024