APRUEBA POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

RESOLUCIÓN EXENTA N°: 3770

SANTIAGO, 25-10-2024

VISTOS:

Resolución Exenta N° 456 de fecha 14 de marzo 2024, que designa orden de subrogación que indica para el cargo de Gobernador Regional de la Región Metropolitana de Santiago; lo dispuesto en las letras h) y ñ) del artículo 24 de la Ley Nº19.175 Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional y sus posteriores modificaciones; la Ley N°18.575 (05.12.1986) Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley Nº19.880 (29.05.2003) que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; las Resoluciones Nº6 y Nº7 de 2019 y la Resolución N°16 de 2020 que fija normas sobre exención de toma de razón, todas de la Contraloría General de la República; Decreto Exento N°347 de fecha 14 noviembre de 2022 que aprueba el programa marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los servicios en el año 2023 para los efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6º Ley N°19.553, Resolución Exenta Nº1518/2023 que aprueba la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y

CONSIDERANDO:

1. Que, según lo dispuesto en la Ley Nº18.575, se reconoce como deber de la Administración Estado estar al servicio de la persona humana y promover al bien común, atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente; de lo cual se desprende el derecho a una atención oportuna y de calidad.

2. Que, conforme a lo establecido en el inciso primero del artículo 5º de la Ley N° 18.575, el Jefe Superior del Servicio debe velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.

3. Que, 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.

4. Que, el principal activo de las instituciones debe ser la confianza que poseen en ellas las personas que acuden diariamente en búsqueda de soluciones.

5. Que, la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas actúa como un facilitador para la implementación de programas gubernamentales y reformas políticas.

6. Que, se requiere mejorar la capacidad de anticiparse a las demandas de la ciudadanía, además de la entrega de soluciones pertinentes y oportunas a las personas que acceden a los servicios.

7. Que, se requiere instalar un marco de gobernanza para el Sistema de Calidad de Servicio y Satisfacción Usuaria que contenga iniciativas concretas para

mejorar la experiencia de las personas que reciben servicios del Estado.

8. Que, se deben implementar iniciativas concretas para mejorar la experiencia de las personas usuarias para que reciban servicios de calidad.

RESUELVO:

1. APRUÉBESE a partir de la fecha del presente acto, la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, del Gobierno de Santiago, que a continuación se transcribe:

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

I. Contexto

La Estrategia Regional de Desarrollo 2024-2035 ha definido la visión para la Región Metropolitana de Santiago de la siguiente manera: "*Santiago, emplazada en la cuenca del Maipo, es una ciudad-región humana y resiliente, donde sus habitantes, organizaciones y entidades públicas y privadas alcanzan un desarrollo integral y equitativo, con altos estándares de bienestar adaptado al cambio climático*".
El Gobierno de Santiago tiene la misión de liderar, planificar y gestionar los asuntos públicos de la Región Metropolitana de Santiago hacia el desarrollo sustentable, social, cultural y económico de sus habitantes, garantizando la equidad, la perspectiva de género, la transparencia y la responsabilidad en la asignación y utilización de los recursos, mediante una gobernanza participativa. De acuerdo a lo anterior, los valores institucionales que se proyectan son: ser una capital sustentable, inclusiva, equitativa, moderna y segura. En consecuencia, el Gobierno de Santiago quiere ser percibido como visión de futuro de la siguiente manera: Seremos líderes en la gestión pública para el desarrollo de nuestra Región.

Objetivos Estratégicos del Gobierno de Santiago:

El Gobierno de Santiago ha definido objetivos estratégicos que entregan un marco general para un horizonte de mediano y largo plazo:

1. Aumentar la participación de las personas que habitan en la Región en la elaboración de los instrumentos de planificación regional, con enfoque de género, que garantizan el desarrollo sustentable, armónico y equitativo de los territorios.

2. Verificar que nuestra inversión en la Región cumpla con altos estándares de transparencia en la rendición de cuentas.

3. Impulsar iniciativas de desarrollo humano que permitan mejorar las condiciones de vida de las personas que habitan el territorio, promoviendo acciones de equidad, seguridad, movilidad, sustentabilidad y justicia social basadas en el enfoque de género, en la igualdad de oportunidades y en los derechos humanos.

El Gobierno de Santiago se ha propuesto la implementación y el desarrollo de un modelo de gobierno abierto, que promueva mayor transparencia, acceso a la información y mecanismos de rendición de cuentas, así como generar mayores espacios de participación ciudadana en la formulación e implementación de las políticas, planes y programas.

Es importante destacar que la presente Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, se enmarca a su vez en los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, particularmente en el ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, dando cuenta de un marco internacional, que busca: "*promover sociedades pacíficas e inclusivas, facilitar el acceso a la justicia para toda la población y crear*

instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles".

La agenda de modernización del Gobierno de Santiago está al servicio de transformaciones profundas, basales y urgentes para poder avanzar hacia una renovación eficiente, para lo cual, se requiere de la consolidación de esfuerzos permanentes y coordinados que permitan dar sostenibilidad a la modernización, transformación e innovación, con foco en recuperar la legitimidad del Estado en su accionar.

El Gobierno de Santiago establece su propuesta de valor hacia las personas usuarias bajo los principios orientadores, los objetivos y las definiciones estratégicas que son determinadas en la presente Política. De este modo, se identifican con claridad los actores intervinientes, las directrices y líneas de acción, que permiten establecer un marco que oriente los estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria y la modernización que debe guiar los ejes estructurantes que permitan definir iniciativas de valor público.

II. Principios orientadores de la Política

Los siguientes valores institucionales sirven como marcos de comportamiento que guían la prestación de servicios en el Gobierno de Santiago:

- **Ética e Integridad:** Los funcionarios y funcionarias del Gobierno de Santiago se comportan de manera íntegra, priorizando el interés público sobre los intereses particulares y siendo orientados por un conjunto de valores éticos. En este sentido, se busca mantener la rectitud y la honestidad de manera permanente en el ejercicio del cargo, luchando contra la corrupción.

- **Calidad y Generación de Valor Público:** Los funcionarios y funcionarias del Gobierno de Santiago realizan una labor de calidad, velando por la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos públicos. En este sentido, se desarrolla el valor público, entendido como el valor que la ciudadanía da a los bienes y servicios recibidos de la Institución cuando satisfacen oportunamente una necesidad.

- **Compromiso en el Servicio a las Personas:** Los funcionarios y funcionarias del Gobierno de Santiago se comprometen a poner en el centro de su labor a las personas, priorizando su bienestar y un apropiado servicio público. En este sentido, tanto los objetivos, decisiones y actuaciones de la Institución se encuentran en armonía con las demandas de la ciudadanía.

- **Transparencia y Rendición de Cuentas:** Los funcionarios y funcionarias del Gobierno de Santiago son transparentes en sus labores, cumpliendo con el derecho de acceso a la información que tienen las personas. En este sentido, la rendición de cuentas constituye un instrumento en virtud del cual se comunica a la ciudadanía el cumplimiento de los objetivos y metas de la Institución.

- **Respeto y Buen Trato:** Los funcionarios y funcionarias del Gobierno de Santiago basan sus interacciones en el respeto y buen trato hacia todas las personas, sin existir discriminación arbitraria y velando por la inclusión social. En este sentido, basados en la cordialidad y deferencia hacia los demás, se consideran las ideas, opiniones y aspiraciones de todos y todas.

III. Objetivos estratégicos de la Política

El Gobierno de Santiago ha definido objetivos, de carácter estratégico, que guían la planificación y la toma de decisiones de las jefaturas y personas funcionarias, para avanzar en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria:

1. **Disminuir los tiempos de respuesta en la institución,** mediante la optimización de procesos internos y la capacitación del personal para manejar las consultas de manera más efectiva y dar respuestas resolutivas, ubicando a la ciudadanía en el centro de atención y de prioridad.

2. **Aumentar la satisfacción usuaria**, desarrollando procesos internos focalizados en las personas, priorizando la experiencia usuaria y asegurando un estándar de servicio permanente y medible.

3. **Desarrollar instancias de participación ciudadana y valor público**, abriendo las puertas a la ciudadanía, invitándola a ser parte de las decisiones y promoviendo esquemas de colaboración, con el fin de mejorar la calidad de los servicios y que contribuyan a un sistema más innovador, efectivo y receptivo.

4. **Promover la transparencia y rendición de cuentas,** a través de la transparencia proactiva, que responde al derecho que tienen las personas a saber y el deber de las autoridades de comunicar con información actualizada y disponible al público. Esto, por medio de un lenguaje claro y comprensible, facilitando el derecho de acceso a la información de las personas, sea en forma física y/o digital.

Estos objetivos se vinculan a los desafíos del Gobierno Abierto, que reta a la Institución a gobernar con sentido público y plantearse una nueva forma de gestionar los asuntos públicos. Esto implica, para cada caso, la mejora continua, la reingeniería de procesos, el uso y actualización de las tecnologías de la información, así como el perfeccionamiento de las personas, logrando una mayor inclusión y participación ciudadana.

El modelo de Gobierno Abierto propone adoptar estrategias y mecanismos alineados con la gobernanza colaborativa y el buen gobierno a través de tres ejes estratégicos: Modernización, Transparencia y Participación (Gobierno de Santiago, 2020, p. 4). Así, el entorno digital ofrece oportunidades para establecer relaciones más colaborativas y participativas, que facilitan que ciudadanos, sector privado y organizaciones no gubernamentales se involucren en la definición de prioridades políticas o colaboren en el diseño de servicios públicos y su prestación (OECD, 2014).

A su vez, los objetivos son llevados a cabo contemplando una perspectiva de género, que incluyen la no discriminación y los mecanismos que permitan a cada persona la mejor forma para acceder a la información, sin ningún tipo de impedimento.

IV. Relación de la Política con las definiciones estratégicas institucionales

Los principios orientadores de la presente Política se encuentran enmarcados en las definiciones del Código de Ética y Conducta del Gobierno de Santiago, siendo consistente además con su misión, orientada al desarrollo de los habitantes de la Región Metropolitana de Santiago, velando por la transparencia, responsabilidad financiera y gobernanza participativa. La misión declarada logra dar luces sobre los ejes prioritarios de gestión del Gobierno de Santiago y ser una declaración movilizadora para funcionarios y funcionarias.

Los objetivos de la presente Política, se encuentran enmarcados en los objetivos estratégicos institucionales, de tal manera que el **Objetivo Estratégico N°3 de la Política**: "*Desarrollar instancias de participación ciudadana y valor público, abriendo las puertas a la ciudadanía, invitándola a ser parte de las decisiones y promoviendo esquemas de colaboración, con el fin de mejorar la calidad de los servicios y que contribuyan a un sistema más innovador, efectivo y receptivo*" tiene directa relación con el objetivo estratégico N°1: "*Aumentar la participación de las personas que habitan en la Región en la elaboración de los instrumentos de planificación regional, con enfoque de género, que garantizan el desarrollo sustentable, armónico y equitativo de los territorios*", en ese sentido, ambos apuntan a aumentar la participación de las personas que habitan en la Región y el valor público, entendido como la satisfacción que sienten los ciudadanos al percibir bienes y/o servicios del Estado, siendo una visión para avanzar en espacios de colaboración que promuevan sociedades más sostenibles, resilientes y equitativas.

Asimismo, promover la transparencia y rendición de cuentas es parte del compromiso del Gobierno de Santiago que se plasma en el segundo objetivo estratégico institucional, que señala: "*Verificar que nuestra inversión en la Región cumpla con altos estándares de transparencia en la rendición de cuentas*", que se refiere al proceso mediante el cual quienes toman decisiones sobre la gestión pública, cumplen su deber y responsabilidad en la rendición de cuentas, respondiendo a la ciudadanía sobre el manejo de los recursos y sus resultados, vinculándose así con el **Objetivo Estratégico N°4 de la Política**, el cual es: "*Promover la transparencia y rendición de cuentas, a través de la transparencia proactiva, que responde al derecho que tienen las personas a saber y el deber de las autoridades de comunicar con información actualizada y disponible al público. Esto, por medio de un lenguaje claro y comprensible, facilitando el derecho de acceso a la información de las personas, sea en forma física y/o digital*".

El tercer objetivo estratégico: "*Impulsar iniciativas de desarrollo humano que permitan mejorar las condiciones de vida de las personas que habitan el territorio, promoviendo acciones de equidad, seguridad, movilidad, sustentabilidad y justicia social basadas en el enfoque de género, en la igualdad de oportunidades y en los derechos humanos*", se vincula a los **Objetivos Estratégicos de la Política N°1**: "*Disminuir los tiempos de respuesta en la institución, mediante la optimización de procesos internos y la capacitación del personal para manejar las consultas de manera más efectiva y dar respuestas resolutivas, ubicando a la ciudadanía en el centro de atención y de prioridad*" y **N°2**: "*Aumentar la satisfacción usuaria, desarrollando procesos internos focalizados en las personas, priorizando la experiencia usuaria y asegurando un estándar de servicio permanente y medible*". Así, estos objetivos apuntan a desarrollar acciones que mejoren la coherencia y cohesión institucional, fortaleciendo la integridad para promover la justicia social, la eficacia y la igualdad de oportunidades en la relación con la ciudadanía, de tal manera de mejorar las condiciones en la entrega de servicios y aumentar su satisfacción.

A su vez, estos se encuentran en sintonía con la Estrategia Regional de Desarrollo 2024-2035, en la medida que esta última aborda el desarrollo integral y equitativo con altos estándares de bienestar y con una visión de largo plazo para los y las habitantes de la región. Asimismo, se admiten los principios de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible para una implementación indivisible, universal, participativa y democrática, focalizado en el desarrollo humano, que, según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, es aquel que sitúa a los individuos en el centro del desarrollo, de manera de buscar que estos gocen de más oportunidades y un alto nivel de vida.

Por último, en un contexto de mayor demanda de la ciudadanía sobre el funcionamiento de las instituciones públicas, el Gobierno de Santiago tiene como desafío convertirse en una institución moderna y abierta, con altos estándares de transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas, buscando recuperar la ciudad para las personas, con el propósito de construir una región más justa, humana, segura y sustentable.

V. Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios

Las personas usuarias en los instrumentos de planificación y servicios son:

1. Los y las habitantes de la Región: La Región Metropolitana de Santiago cuenta con una población de 7.112.808 habitantes, de los cuales 3.462.267 son hombres y 3.650.541 son mujeres, lo que corresponde a un 40,5% de la población de Chile, de acuerdo con los resultados del Censo 2017. La mayor cantidad de población se concentra en la Provincia de Santiago y de acuerdo con la Síntesis de Resultados del Censo 2017 (2018) la población urbana de la Región corresponde a un 96,3%, mientras que la población rural corresponde a un 3,7%, de esta forma, se posiciona como la región con mayor predominio de población habitando en áreas urbanas.

2. Los 52 municipios de la Región: Colina, Lampa, Til Til, Pirque, Puente Alto, San José de Maipo, Buin, Calera de Tango, Paine, San Bernardo, Alhué, Curacaví, María Pinto, Melipilla, San Pedro, Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Granja, La Florida, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo

Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Miguel, San Joaquín, San Ramón, Santiago, Vitacura, El Monte, Isla de Maipo, Padre Hurtado, Peñaflor y Talagante.

3. Los Ministerios y 168 servicios públicos del nivel central y regional: Potencialmente, es posible vincularse con cada uno de los Ministerios y Servicios Públicos que operan en la Región, de acuerdo al tipo de convenio de programación, proyecto, programa, coordinación o función que se lleve a cabo, independientemente de que exista una labor más estrecha y periódica con algunos de ellos.

4. Las organizaciones de la sociedad civil (OSC): Basados en la Estrategia Regional de Desarrollo 2024-2035, estas corresponden a representantes de movimientos sociales que promueven reivindicaciones o mejores condiciones para el bienestar y/o calidad de vida de sus habitantes en sus calles, barrios, comunas o región. Son organizaciones con permanencia en el tiempo, que son autónomas, voluntarias, sin fines de lucro, de derecho privado y que cuentan con una estructura interna y cierto grado de institucionalidad.

   El Gobierno de Santiago se relaciona con al menos 480Fundaciones, Corporaciones y ONG con presencia en la Región, mediante el Fondo Comunidad Activa 8%, a través de la ejecución de iniciativas de interés regional en las distintas categorías, por ejemplo, Cultura, Deporte y recreación, Vivienda, Salud, Trabajo, Medioambiente, Educación, Sociedad civil, entre otras. En la Región, un 37.9% corresponde a organizaciones activas para la superación de la pobreza y vulnerabilidad (Centro de Políticas Públicas UC, 2024).

5. Las organizaciones funcionales y territoriales: Corresponden a las organizaciones regidas por la Ley N°19.418 sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias. Para la relación con el Gobierno de Santiago, estas deberán tener domicilio en la Región, no podrán perseguir fines de lucro y contarán con personalidad jurídica.

   El Gobierno de Santiago, se relaciona con ellas, sólo mediante el Fondo Comunidad Activa 8%, con, al menos, 1.933 organizaciones territoriales o funcionales, que desarrollan actividades sociales, deportivas, culturales, medioambientales o de seguridad en la Región Metropolitana. Destacan clubes deportivos, clubes de tercera edad y centros de madres.

6. Las universidades y academia: En la Región tienen presencia 39 universidades, 14 Centros de Formación Técnica y 25 Institutos profesionales con los cuales el Gobierno de Santiago potencialmente puede vincularse. Esto, mediante la asignación de proyectos, apoyo en la ejecución de programas y/o como contratadas para la prestación de capacitaciones o servicios. A su vez, es posible colaborar con los centros tecnológicos y de investigación, así como otras entidades que desarrollen iniciativas de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) en la Región.

7. Las empresas públicas y privadas: El Gobierno de Santiago se relaciona con micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) con presencia en la Región. En 2023 se registran 876.758 personas microemprendedoras (Encuesta de Microemprendimiento - EME, 2023). Esta relación se da mediante el Hub de Innovación del Gobierno de Santiago, dirigido a trabajar con MIPYMES. Por otra parte, se vincula con empresas públicas que entregan prestaciones en la Región como METRO, EFE, SMAPA, entre otras.

8. Las asociaciones gremiales: El GORE se vincula a su vez con las empresas de la Región, mediante las asociaciones gremiales creadas para el efecto, tales como la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo, la Cámara de Comercio de Santiago y la Cámara Chileno-Alemana, así como las Cámaras Locales de Comercio.

9. Los organismos internacionales: Corresponden a organismos en los que el Gobierno de Santiago participa o con los cuales posee convenios vigentes. Entre estos están:

    1. Alliance for Integrity.
    2. Alianza Anticorrupción de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC).
    3. C40 Cities.
    4. City Champions for Heat Action.
    5. Commitment to Establish a Mediterranean Climate Action Parnership.
    6. Fondo Mundial para el Desarrollo de las Ciudades (FMDV).
    7. Metropolis (Alianza de ciudades).
    8. Open Government Partnership (OGP).
    9. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
    10. Resilient Cities.

A su vez, cabe indicar que el Gobierno de Santiago posee hermanamientos con otras grandes ciudades, como Antioquía, Mendoza y Buenos Aires.

VI. Actores y roles

La estructura de roles para la gestión de la calidad de servicio y experiencia usuaria en el Gobierno de Santiago, se encuentra constituida de la siguiente manera:

1. Identifica y define actores que están involucrados en la **entrega de servicios**, especificando sus roles y responsabilidades o funciones respectivas.
2. Identifica y define actores que están involucrados en la **gobernanza de la política**, especificando sus roles y responsabilidades o funciones respectivas.
3. Identifica y define actores que están involucrados en **el monitoreo y evaluación del plan de mejoramiento**, especificando sus roles y responsabilidades o funciones respectivas.

Conforme a lo anterior, se presenta el detalle de la estructura de actores y roles:

ACTOR	ROL	RESPONSABILIDADES / FUNCIONES
Gobernador Regional	Involucrado en la gobernanza de la Política: Liderar la toma de decisiones y dirigir el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	Formular políticas de desarrollo de la Región. Proveer la ejecución de políticas, estrategias y planes de desarrollo regional.
Administrador/a Regional	Involucrado en la gobernanza de la Política: Liderar la toma de decisiones, representando al Gobernador Regional en el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	Colaborar directamente con el Gobernador Regional, correspondiéndole la gestión administrativa del GORE y la coordinación del accionar de los jefes de cada una de las divisiones. Generar y participar de instancias de coordinación con el Gobierno, servicios públicos, Municipalidades u otras organizaciones, según

		corresponda.
Jefe División de Administración y Finanzas	Involucrado en la gobernanza de la Política: Coordinador del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y representante del Gobernador Regional.	Fomentar la modernización de la gestión y la transparencia en el Gobierno de Santiago. Realizar la gestión administrativa interna y la provisión de los servicios generales de la Institución.
Jefa Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión	Involucrado en el monitoreo y evaluación del Plan de Mejoramiento: Secretaria Ejecutiva del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	Diseñar, gestionar y/o apoyar el desarrollo de iniciativas/proyectos transversales de modernización del Gobierno de Santiago a las personas en el marco de gobierno abierto.
Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia	Involucrado en la entrega de Servicios: Titular del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	Velar por una adecuada calidad del servicio y atención de las personas que realizan gestiones y trámites ante el Gobierno Regional.
Encargado Oficina de Atención Ciudadana	Involucrado en la entrega de Servicios: Implementar el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en los aspectos que corresponda.	Atender a las personas que realizan gestiones y trámites ante el Gobierno de Santiago, sean estos en forma física, telefónica y/o digital, procurando una atención oportuna y de calidad. Operar el funcionamiento de canales presenciales, telefónicos y digitales para la recepción y gestión de Consultas, Sugerencias, Felicitaciones y Reclamos.
Representantes Asociaciones de Funcionarios	Involucrado en el monitoreo y evaluación del Plan de Mejoramiento: Representar los intereses de funcionarios y funcionarias, contribuyendo a la retroalimentación y la transparencia de las medidas a adoptar, para la gestión de la calidad de servicio y experiencia usuaria.	Conocer las políticas y planes, del Gobierno de Santiago sobre Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, apoyando con su experiencia y retroalimentación. Participar y colaborar consultivamente en la definición de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
Representantes del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)	Involucrado en el monitoreo y evaluación del Plan de Mejoramiento: Representar los intereses de las personas usuarias y promover la transparencia y la rendición de cuentas.	Conocer las políticas y planes, del Gobierno de Santiago sobre Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, apoyando con su experiencia y retroalimentación. Participar y colaborar consultivamente en la definición de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

VII. Directrices y líneas de acción

El Gobierno de Santiago ha definido las siguientes directrices y líneas de acción, para garantizar que todos los esfuerzos estén ordenados y contribuyan a los objetivos establecidos en la presente Política:

- Desarrollar mecanismos de retroalimentación y medición de la satisfacción usuaria, por medio de herramientas de participación consultiva, que permita a las personas usuarias y la ciudadanía entregar su opinión y retroalimentación sobre los trámites y atenciones en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria, para así monitorear, evaluar y retroalimentar periódicamente el proceso de atención y la relación del Gobierno de Santiago con las personas usuarias y la ciudadanía. Lo anterior, considerando lo indicado en inciso segundo el artículo 14° de la Ley 19.175, que establece la efectiva participación de la comunidad regional en la prestación de servicios del Gobierno Regional.

- Definir estándares de calidad de servicio, adoptando un ciclo de mejora continua que incorpore, por ejemplo, los tiempos de duración de los trámites y atenciones, para lo cual debe procurarse la debida capacitación y la formación permanente a los funcionarios y funcionarias, con motivo de homologar la experiencia usuaria y el desempeño institucional en pos de las expectativas de las personas.

- Definir estándares de eficiencia de servicio, mediante estrategias de atención usuaria con foco en la persona; identificando las distintas necesidades de las personas usuarias, promoviendo el uso del lenguaje claro para fortalecer la gestión y garantizando que el ciudadano obtenga información completa, clara, precisa y actualizada. Esto, conforme al inciso primero del artículo 3° de la Ley N° 18.575 que establece que la Administración del Estado está al servicio de la persona humana y que su finalidad es promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente, garantizando así los derechos de las personas usuarias.

Estas directrices actúan como un marco que guía la implementación y evaluación de las prácticas de Gobierno de Santiago y definirán el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria.

VIII. Glosario

Calidad de servicio: Grado con que los servicios y productos se adecuan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

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.

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.

Eficiencia: Corresponde a la optimización en el uso de los recursos para garantizar que los servicios se entreguen al menor costo posible, sin comprometer la calidad.

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.

Igualdad de trato y no discriminación: Noción de asegurar que todas las personas usuarias tengan acceso igualitario a los servicios. Se deben entregar los bienes y servicios bajo los principios de no discriminación arbitraria ya sea por género, edad, ubicación geográfica, situación socioeconómica, entre otros.

Integridad: La prestación de servicios debe asegurar que todas las operaciones y decisiones se tomen con probidad y transparencia. Esto incluye el manejo honesto de los recursos, la evitación de conflictos de interés y la implementación de un código de conducta claro para las personas funcionarias y servidores públicos.

Personas Usuarias: Entenderemos por usuario/a o público usuario a todas aquellas personas que sean receptoras de los productos y servicios que entrega nuestra institución, es decir los usuarios/as finales. Pueden ser personas naturales o jurídicas.

2. DIFÚNDASE el presente acto a todas las personas funcionarias del Gobierno de Santiago.

Anótese, Regístrese, Comuníquese y Publíquese

FIRMADO
MANUEL GALLARDO SOTO
CARGO : GOBERNADOR/A REGIONAL (S)
SERIE : 666207871675350306

MRT/JNS/ACP/CHM/JCO
Distribución:
- Gabinete Gobernador
- Administración Regional
- Jefaturas de División
- Jefaturas de Departamento
- Encargados de Unidad
- Directivas Asociaciones de Funcionarios
- Funcionarios Gobierno de Santiago
- Honorarios Gobierno de Santiago
- Oficina de Partes

ID DOC 173724