

# **PLAN ANUAL DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA 2025**



## Índice

1. Objetivo general .....	3
2. Objetivos específicos .....	3
3. Actividades del Plan de Mejoramiento .....	3
4. Plazos de Ejecución.....	4
5. Áreas responsables y participantes .....	5
6. Población objetivo de las actividades.....	5
7. Tramites y/o servicios seleccionados entre aquellos asociados al cumplimiento de su función o mandato .....	6
8. Indicadores de Desempeño .....	6
9. Criterios para el ordenamiento y periodicidad de la información .....	7
10. Definición Presupuestaria y Recursos Financieros .....	8
11. Cronograma Anual de Actividades .....	9

## **1. Objetivo general**

Mejorar la calidad del servicio y la experiencia usuaria de las personas que interactúan con el servicio a través de un modelo de atención que establezca las directrices, líneas de acción, calidad y capacidad de respuesta.

## **2. Objetivos específicos**

- 1) Optimizar la calidad de los servicios entregados a través de un modelo de atención que organice los canales de contacto y los recursos internos, garantizando respuestas oportunas y adecuadas a los diferentes requerimientos.
- 2) Fortalecer la atención usuaria mediante el desarrollo de capacidades en las funcionarias y funcionarios, con el fin de mejorar los servicios.
- 3) Reducir los tiempos de respuesta ante disconformidades presentadas por las personas usuarias, asegurando la entrega de respuestas resolutivas en un plazo adecuado mejorando la percepción y experiencia usuaria.

## **3. Actividades del Plan de Mejoramiento**

- 1) Elaboración del Modelo de Atención

Elaborar un modelo de atención con el fin de mejorar la percepción de los usuarios, considerando el funcionamiento actual y las líneas de acción propuestas en la Política de Gestión de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria que considere:

- Diagnóstico de canales actuales: Evaluar los canales de contacto existentes (teléfono, correo electrónico, redes sociales) y su efectividad.
- Diseño del Modelo: Desarrollar un modelo que organice los canales de contacto y recursos internos, asegurando que cada canal tenga funciones específicas.
- Capacitación sobre el Modelo: Capacitar al personal sobre el nuevo modelo para asegurar su correcta implementación.

- 2) Implementación de la Oficina OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias)

Implementación de la Oficina OIRS, en donde los distintos usuarios del Servicio puedan acudir regularmente a resolver consultas, solicitar información, pedir asesoría, presentar reclamos, asesoría técnica general en relación a la política educativa y las líneas estratégicas del Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera.

Para una correcta implementación debe tenerse en cuenta:

- Definición del espacio físico: Establecer un espacio físico accesible donde los usuarios puedan presentar sus inquietudes.
- Definición de funcionario o funcionarios que atenderán a usuarios de manera permanente y capacitación: Establecer de forma clara quienes deberán atender a los usuarios de manera permanente y entregar una formación específica y técnica al funcionario o a los funcionarios que deban atender a los usuarios.

### 3) Fortalecimiento de capacidades en funcionarios/as

Fortalecer las capacidades funcionarias para que estos puedan implementar estrategias de manera permanente que permitan mejorar la percepción de la calidad del servicio entregado y la experiencia usuaria considerando la ejecución anual de un programa de formación continua que, que considere la realización de talleres en dos líneas de acción:

- Talleres de habilidades transversales, tales como Atención al usuario, Manejo de conflictos y Comunicación efectiva.
- Talleres formativos técnicos, tales como uso del nuevo modelo de atención, normas sobre acoso y maltrato (ejemplo Ley Karin), convivencia escolar, transparencia, entre otros.

Se deben tener presente evaluaciones periódicas para medir el impacto de las capacitaciones en la calidad del servicio.

### 4) Implementación de estrategias de difusión

Desarrollo de material informativo como folletos, carteles y contenido digital que explique los puntos de contacto entre el Servicio Local y los usuarios.

### 5) Elaboración y aplicación de procedimientos para recolección de información

- Diseño de encuestas y herramientas evaluativas: Crear encuestas que midan la percepción sobre la calidad del servicio y experiencia usuaria.
- Establecimiento de canales para recolección continua: Implementar mecanismos regulares (por ejemplo, encuestas post-interacción) para recoger feedback constante.
- Análisis periódico de resultados: Realizar análisis semestrales sobre los datos recolectados para identificar áreas críticas que requieran atención inmediata.

## 4. Plazos de Ejecución

	ACTIVIDADES	PLAZO DE EJECUCIÓN
1	Elaboración del Modelo de Atención	2-3 meses para levantamiento del modelo, considerando el diagnostico, la política y definición institucional de roles y funciones específicas para la atención usuaria.
2	Implementación de la Oficina OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias)	3 meses para la designación del espacio y procesos de preparación del personal que será responsable del área.
3	Fortalecimiento de capacidades en funcionarios/as	6 meses considerando calendarización anual.
4	Implementación de estrategias de difusión	6 meses para la preparación del material digital el cual deberá ser usado permanentemente en los canales de comunicación.
5	Elaboración y aplicación de procedimientos para recolección de información	3 meses para el diseño e implementación; aplicación, análisis y ajustes permanentes.

## 5. Áreas responsables y participantes

### ACTIVIDAD 1: Elaboración del Modelo de Atención

**Comité Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría:** responsable del diseño del modelo de Atención usuaria en coherencia con la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y los objetivos Estratégicos del SLEP Puerto Cordillera, además del monitoreo y seguimiento de la ejecución eficiente del Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad.

### ACTIVIDAD 2: Implementación de la Oficina OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias)

**Dirección Ejecutiva:** responsable de gestionar la disposición del recurso humano que cumplirá las funciones asociadas a la implementación y funcionamiento de la Oficina OIRS.

**Unidad de Planificación y Control de Gestión y Unidad de Administración y Finanzas:** Planificación estratégica del espacio y presupuestaria para la provisión necesaria de la implementación de la acción.

### ACTIVIDAD 3: Fortalecimiento de Capacidades en Funcionarios/as

**Dirección Ejecutiva:** responsable de gestionar alianzas o convenios con instituciones para la realización de capacitaciones.

**Departamento de Gestión de Personas:** responsable de la gestión del Programa de Capacitación anual y la evaluación del impacto de las capacitaciones en la calidad del servicio.

### ACTIVIDAD 4: Implementación de Estrategias de Difusión

**Dirección Ejecutiva, área Comunicaciones:** responsables de la elaboración de los recursos digitales para la difusión de puntos de contacto y mecanismos disponibles para la atención usuaria.

### ACTIVIDAD 5: Elaboración y Aplicación de Procedimientos para Recolección de Información

**Unidad de Administración y Finanzas, sección Administración y Provisión de Servicios:** responsable del diseño de encuestas y herramientas evaluativas que sirvan como canales de recolección de datos, que sirvan para medir la percepción sobre la calidad del servicio y experiencia usuaria.

**Comité Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría:** responsable del análisis periódico de resultados obtenidos de los mecanismos de recolección, con la finalidad que trimestralmente se pueda identificar áreas críticas que requieran atención inmediata y hacer las gestiones pertinentes para una correcta implementación de la Política de la calidad de servicio y Experiencia Usuaría

## 6. Población objetivo de las actividades

	ACTIVIDADES	POBLACIÓN OBJETIVO	CUANTIFICACIÓN
1	Elaboración del Modelo de Atención	Personas naturales y/o jurídicas que se vinculan con la institución y se atienden a través de los canales de comunicaciones disponibles.	15.000 usuarios/as
2	Implementación de la Oficina OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias)	Usuarios/as que se atienden a través del canales presencial y digital, y que residen principalmente en las comunas de Coquimbo y Andacollo.	15.000 usuarios/as

3	Fortalecimiento de capacidades en funcionarios/as	Funcionarios pertenecientes a la administración central del SLEP Puerto Cordillera que interactúan de manera directa con las personas usuarias del Servicio y puedan dar respuesta a tramites administrativos asociados al área correspondiente a sus funciones.	84 funcionarios(as), aproximados
4	Implementación de estrategias de difusión	Personas naturales y/o jurídicas que se relacionan con la institución a través de los canales presencial y digital, y que residen principalmente en las comunas de Coquimbo y Andacollo.	15.000 usuarios
5	Elaboración y Aplicación de Procedimientos para Recolección de Información	Personas naturales y/o jurídicas que se relacionan con la institución a través de los canales presencial, digital y telefónico.	15.000 usuarios

## 7. Tramites y/o servicios seleccionados entre aquellos asociados al cumplimiento de su función o mandato

- Atención Ciudadana, reclamos y sugerencias.
- Solicitud de Acceso a la Información Pública (Ley 20.285)
- Solicitudes de Audiencias (Ley 20.730)

## 8. Indicadores de desempeño

### Indicador para evaluar el cumplimiento del plan anual

El Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Acción (PCPA) es un indicador que mide el grado en que se han implementado las acciones definidas en el plan propuesto para mejorar la calidad del servicio y la experiencia usuaria.

INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	META
Porcentaje de Cumplimiento del Plan	$\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades Programadas}} * 100$	60% de cumplimiento del Plan

### Indicador de Satisfacción Usuaría

El Índice de Satisfacción del Usuario es un indicador que mide el nivel de satisfacción de las personas usuarias con respecto a los servicios ofrecidos por el Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera. Este índice se calculará a partir de encuestas realizadas a los usuarios después de su interacción con el servicio.

INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	META
Índice de satisfacción usuaria	$\frac{\text{Nº Total de respuestas positivas}}{\text{Nº Total de Respuestas}} * 100$	80% de satisfacción usuaria

### **Indicador de las acciones definidas en el Plan**

Estos indicadores permitirán monitorear el avance y efectividad en cada acción específica del plan propuesto, facilitando ajustes oportunos y asegurando que se cumplan los objetivos establecidos para mejorar la calidad del servicio y la experiencia usuaria.

ACTIVIDADES	INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	META
Elaboración del Modelo de Atención	Porcentaje finalización del Modelo de Atención	$\frac{N^{\circ} \text{ de Etapas Completadas}}{N^{\circ} \text{ Total de etapas}} * 100$	100% de etapas finalizadas
Implementación de la Oficina OIRS	Porcentaje de Implementación de la Oficina OIRS	$\frac{N^{\circ} \text{ de Requisitos Cumplidos}}{N^{\circ} \text{ Total de requisitos}} * 100$	90% de implementación anual
Fortalecimiento de Capacidades en Funcionarios/as	Tasa de Participación en Capacitación	$\frac{N^{\circ} \text{ de Funcionarios capacitados}}{N^{\circ} \text{ Total de Funcionarios}} * 100$	80% de participación anual de funcionarios
Implementación de Estrategias de Difusión	Porcentaje implementación de la Estrategia de Difusión	$\frac{N^{\circ} \text{ de Etapas Completadas}}{N^{\circ} \text{ Total de etapas}} * 100$	100% de etapas implementadas
Elaboración y Aplicación de Procedimientos para Recolección de Información	Porcentaje de resolución de requerimientos	$\frac{N^{\circ} \text{ Total de requerimientos resuelto}}{N^{\circ} \text{ Total de Requerimientos}} * 100$	80% de requerimientos resueltos

### **9. Criterios para el ordenamiento y periodicidad de la información**

	ACTIVIDADES	PRIORIZACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	REPORTABILIDAD	SISTEMAS DE RESPALDO
1	Elaboración del Modelo de Atención	Alto	Acta de socialización del Modelo de atención Institucional Modelo de Atención institucional	Anual	Página Web Institucional  Drive Comité Calidad y Experiencia Usuaria

2	Implementación de la Oficina OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias)	Medio	Informe consolidado de cantidad de solicitudes recibidas y atendidas	Semestral	Drive Comité Calidad y Experiencia Usaria
3	Fortalecimiento de Capacidades en Funcionarios/as	Alto	Lista de asistencia a capacitación/taller Certificado de participación	Anual	Drive Comité Calidad y Experiencia Usaria
4	Implementación de Estrategias de Difusión	Medio	Informe de implementación de la estrategia de difusión	Anual	Página Web Institucional Drive Comité Calidad y Experiencia Usaria
5	Elaboración y Aplicación de Procedimientos para Recolección de Información	Alto	Acta de socialización Formulario Google Informe consolidado de la información recogida de la aplicación del instrumento	Semestral	Página Web Institucional Drive Comité Calidad y Experiencia Usaria

## 10. Definición Presupuestaria y Recursos Financieros

	ACTIVIDADES	COSTO	ITEM PRESUPUESTARIO
1	Elaboración del Modelo de Atención	\$0.	No aplica
2	Implementación de la Oficina OIRS	\$0.	No aplica
3	Fortalecimiento de Capacidades en Funcionarios/as	\$0. Gestión con instituciones públicas o privadas; incluidas en Plan Anual de Capacitación o no	No aplica
4	Implementación de Estrategias de Difusión	\$0.	No aplica
5	Elaboración y Aplicación de Procedimientos para Recolección de Información	\$0. Formularios de elaboración propia	No aplica



## 11. Cronograma Anual de Actividades

LINEAS DE ACCIÓN	ACCIONES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembr	Octubre	Noviembre	Diciembre
	<b>Elaboración del Modelo de Atención</b>												
	• Diagnóstico de canales actuales							X	X	X			
	• Diseño del Modelo							X	X	X			
	• Capacitación sobre el Modelo									X	X	X	
	<b>Implementación de la Oficina OIRS</b>												
	• Definición del espacio físico								X	X			
	• Definición y capacitación del personal								X	X	X	X	
	<b>Fortalecimiento de Capacidades en Funcionarios/as</b>												
	• Diseño del Programa de Capacitación							X	X				
	• Capacitación/ Talleres habilidades transversales								X	X	X	X	X
	• Capacitación/ Talleres formativos técnicos								X	X	X	X	X
	• Evaluación												X
	<b>Implementación de Estrategias de Difusión</b>												
	• Desarrollo de Material Informativo								X	X			
	• Socialización Material Informativo								X	X	X	X	X
	• Difusión Material Informativo									X	X	X	X
	<b>Elaboración y Aplicación de Procedimientos para Recolección de Información</b>												
	• Diseño de Encuestas y Herramientas Evaluativas									X	X		
	• Establecimiento de Canales para Recolección Continua										X	X	X
	• Análisis Periódico de Resultados												X