LITORALPRESS

Fecha: 06-11-2024
Medio: Diario Oficial Edición Electrónica
Supl. : Diario Oficial de Chile - 6 Marcas Y Patentes
Tipo: Noticia general
Título: Resolución exenta número 2.197, de 2024.- Aprueba política de calidad de servicio institucional

Pág. : 13
Cm2: 726,0
VPE: $ 217.800

Tiraje: Sin Datos
Lectoría: Sin Datos
Favorabilidad: No Definida

DIARIO OFICIAL
DE LA REPUBLICA DE CHILE
Ministerio del Interior y Seguridad Pública

I SECCIÓN

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.991 | Miércoles 6 de Noviembre de 2024 | Página 1 de 7

Normas Generales

CVE 2565495

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Subsecretaría de Relaciones Exteriores

APRUEBA POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO INSTITUCIONAL

(Resolución)

Núm. 2.197 exenta.- Santiago, 23 de octubre de 2024.

Vistos:

Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley Nº 1-19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la ley Nº 21.080, que modifica diversos cuerpos legales con el objeto de modernizar el Ministerio de Relaciones Exteriores; en el decreto supremo Nº 41, de 2020, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que aprueba el Reglamento que determina la Organización Interna de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores y las Denominaciones y Funciones que corresponden a cada una de sus Unidades; en el decreto exento Nº 395, de 2023, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2024, para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6º de la ley Nº 19.553; el artículo 6º de la ley Nº 19.553, que concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que indica y sus modificaciones; en la resolución exenta Nº 732, que Crea el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, modificada por la resolución exenta Nº 1.787, ambas de 2023, de la antedicha Subsecretaría, publicadas en la edición del Diario Oficial de la República de Chile de fecha 7 de agosto de 2023, actas del Comité Institucional de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria; de fechas 15 de junio de 2023, 24 de abril y 18 de octubre de 2024, y lo dispuesto en la resolución Nº 6, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón de las Materias de Personal que se indican.

Considerando:

1º Que, el decreto exento Nº 395, de 2023, del Ministerio de Hacienda, citado en los vistos, en su numeral 18, objetivo 3, define y reglamenta el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, en adelante también denominado “el Sistema”, cuyo objeto es mejorar la calidad del servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.

2º Que, en la Etapa 1 de este Sistema, mediante las resoluciones exentas N°s. 732 y 1.787, de 2023, citadas en los vistos, esta Subsecretaría de Relaciones Exteriores creó y puso en marcha el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, en adelante también denominado "el Comité", que tuvo entre sus funciones analizar la existencia de una Política de Calidad de Servicio aprobada por acto administrativo, para el funcionamiento de un marco de gobernanza para el Sistema y, en el caso de no existir, proponer a la Subsecretaria o al Subsecretario de Relaciones Exteriores una Política Institucional de Calidad de Servicio.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

www.litoralpress.cl

LITORALPRESS

Fecha: 06-11-2024
Medio: Diario Oficial Edición Electrónica
Supl. : Diario Oficial de Chile - 6 Marcas Y Patentes
Tipo: Noticia general
Título: **Resolución exenta número 2.197, de 2024.- Aprueba política de calidad de servicio institucional**

Pág. : 14
Cm2: 726,0
VPE: $ 217.800

Tiraje: Sin Datos
Lectoría: Sin Datos
Favorabilidad: No Definida

3º Que, habiéndose establecido por el antedicho Comité la inexistencia de una Política de Calidad de Servicio, como fuera consignado en el Acta de fecha 15 de junio de 2023, éste acordó en su primera reunión realizada durante la presente anualidad -que tuvo lugar con fecha 24 de abril de 2024-, según consta del Acta levantada con igual data, conformar un grupo de trabajo compuesto por funcionarios de la Dirección General Administrativa (Digad), de la Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior (Digeconsu), de la División de Atención Ciudadana y Transparencia (Diacyt) y del Departamento de Control de Gestión de la Dirección de Planificación Estratégica (Deges), con la finalidad de redactar y proponer un borrador de Política Institucional de Calidad de Servicio, para su posterior revisión, discusión y redacción por parte del Comité, a ser sometido a la aprobación de la Subsecretaria de Relaciones Exteriores.

4º Que, lo dicho precedentemente se enmarca dentro de la Etapa 2 del aludido Sistema, que fija como objetivo para el presente año que la Institución defina o actualice una Política de Calidad, la que deberá ser aprobada por la Jefatura del Servicio, definida de forma participativa, con la opinión favorable de la red de expertos, debidamente difundida y que contenga, a lo menos, los siguientes apartados: principios orientadores; objetivos; relación con las definiciones estratégicas institucionales; caracterización de los usuarios y usuarias; actores y roles; directrices y líneas de acción. Dicho compromiso forma parte, también, de las tareas relacionadas con el cumplimiento del Programa de Mejoramiento de Gestión sobre Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de esta Secretaría de Estado para la presente anualidad, en concordancia con la disposición contenida en el artículo 6º de la ley Nº 19.553, citado en los vistos, conforme al cual el incremento por desempeño institucional -que forma parte de la Asignación de Modernización que dicho cuerpo legal establece- se concederá a los Servicios en relación con la ejecución eficiente y eficaz de los Programas de Mejoramiento de Gestión.

5º Que, consta de la respectiva acta de fecha 18 de octubre de 2024, que el Comité revisó, discutió y aprobó el borrador de la Política de Calidad de Servicio Institucional de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, acordando que sea sometida a la consideración de la Subsecretaria de Relaciones Exteriores, para los fines pertinentes.

6º Que, en virtud de lo señalado en los considerandos anteriores, se ha elaborado, aprobado y propuesto por el Comité la Política de Calidad de Servicio Institucional de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, documento que mediante el presente acto administrativo se aprueba.

Resuelvo:

I. Apruébase la Política de Calidad de Servicio Institucional de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, cuyo tenor es el siguiente:

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO INSTITUCIONAL
SUBSECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

SANTIAGO DE CHILE
2024

1. Contexto

En las prioridades de la Agenda de Modernización del Estado, se ha previsto como foco estratégico del Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión, para el periodo 2023-2026, el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, en adelante "el Sistema", cuyo objetivo es mejorar la calidad de servicio y la experiencia de las personas que interactúan con el Estado, a través de la instalación de capacidades para diagnosticar, diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora en esta materia.

Conforme a lo anterior, en el año 2023, mediante resoluciones exentas N°s. 723 y 1.787, de 2023 de esta Subsecretaría de Relaciones Exteriores, publicadas en el Diario Oficial con fecha 7 de agosto de esa misma anualidad, se creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, el cual ha elaborado, aprobado y propuesto a la Subsecretaría de Relaciones Exteriores la presente Política de Calidad de Servicio Institucional, en adelante "la Política".

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

www.litoralpress.cl

LITORALPRESS

Fecha: 06-11-2024
Medio: Diario Oficial Edición Electrónica
Supl. : Diario Oficial de Chile - 6 Marcas Y Patentes
Tipo: Noticia general
Título: Resolución exenta número 2.197, de 2024.- Aprueba política de calidad de servicio institucional

Pág. : 15
Cm2: 726,0
VPE: $ 217.800

Tiraje: Sin Datos
Lectoría: Sin Datos
Favorabilidad: No Definida

En este contexto, la Subsecretaria de Relaciones Exteriores ha decidido aprobar esta Política, instrumento que define la forma de vinculación de la institución con las personas usuarias, entrega directrices para las interacciones con la ciudadanía y establece un marco que orienta los estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria.

2. Principios Orientadores

Los principios orientadores de la Política son:

a) Orientación a la Persona Usuaria: Conocer a nuestros usuarios y usuarias e identificar sus necesidades, diferencias y expectativas, desde un enfoque de género e interseccional, incorporándose en los servicios que se prestan.

b) Integridad y Compromiso: Prestar servicios asegurando que las decisiones se adopten con probidad, transparencia y compromiso, con un adecuado y eficiente manejo de los recursos, orientados a prevenir y evitar conflictos de interés, así como, observar un código de conducta para las personas funcionarias y servidores públicos, manteniendo la confidencialidad de la información entregada.

c) Cuidado de la Persona Funcionaria y Trabajo en Equipo: Integrar e involucrar al personal que presta servicios y trámites, para lograr una interacción coordinada de las unidades dependientes de la Subsecretaría, procurando un adecuado ambiente de trabajo y clima laboral, como también la integridad de los funcionarios y funcionarias.

d) Actitud Proactiva: Prestar servicios en forma oportuna y proactiva, observando criterios de eficiencia y eficacia, estableciendo un alto estándar de atención.

e) Conocimiento y Precisión: Proporcionar a las personas usuarias, servicios, interacciones e informaciones con conocimientos técnicos y precisión, a objeto de dar respuestas adecuadas y claras.

f) Comunicación efectiva: Dirigirse a las personas usuarias con respeto, manteniendo una comunicación cordial en todo momento, permitiendo que las personas usuarias se sientan escuchadas, respetadas y comprendidas, tomando en consideración sus inquietudes, expectativas y preocupaciones.

g) No Discriminación y Enfoque de Género: Brindar servicios bajo los principios de no discriminación arbitraria, reconociendo y respetando las diversidades y minorías, aplicando un enfoque de género de forma transversal en el quehacer institucional.

3. Relación con las Definiciones Estratégicas Institucionales

Las definiciones estratégicas vinculadas con la presente política y misión institucional, en lo pertinente, dicen relación con lo siguiente:

a) Aplicar una perspectiva de género y la Política Exterior Feminista (PEF), en el ámbito consular e institucional, para promover el ejercicio efectivo de la igualdad de género para nuestros y nuestras connacionales, tanto en Chile como en el exterior.

b) Desarrollar e implementar acciones para la entrega oportuna de atención y servicios consulares de calidad, con un enfoque de derechos humanos, con el fin de proteger los derechos de nuestros connacionales en el exterior y acercar los servicios públicos a los chilenos y chilenas que residen en el extranjero, así como a los extranjeros que son usuarios de los mismos.

c) Establecer estrategias de desarrollo y diseño organizacional para la prestación de servicios oportunos y de calidad, a través del desarrollo de capacidades institucionales, especialmente de gestión, administrativas y jurídicas.

En consecuencia, la presente Política es congruente con estas definiciones estratégicas, dado que este Instrumento contribuye a modernizar los servicios que se prestan a la ciudadanía, entre ellos, los consulares, definiendo y estableciendo lineamientos en la forma de relacionarse con la persona usuaria, a objeto de mejorar la satisfacción y experiencia de la misma.

Además, esta Política entrega lineamientos para el desarrollo y diseño organizacional orientados a lograr la mejora continua de los servicios prestados y a fortalecer las capacidades institucionales en los diversos ámbitos, para dotar con mayores herramientas a los funcionarios y funcionarias, mejorando la infraestructura, los medios informáticos y la normativa aplicable.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

www.litoralpress.cl

LITORALPRESS

Fecha: 06-11-2024
Medio: Diario Oficial Edición Electrónica
Supl. : Diario Oficial de Chile - 6 Marcas Y Patentes
Tipo: Noticia general
Título: Resolución exenta número 2.197, de 2024.- Aprueba política de calidad de servicio institucional

Pág. : 16
Cm2: 726,0
VPE: $ 217.800

Tiraje: Sin Datos
Lectoría: Sin Datos
Favorabilidad: No Definida

Por tanto, los servicios que se brindan deberán observar y cumplir con la Politica Exterior Feminista (PEF), con respeto de los derechos humanos de las personas y minorías y ser congruentes con los nuevos lineamientos organizacionales, lo que se aplica en el ámbito de atención ciudadana, los servicios consulares y migratorios y el relacionamiento con la persona usuaria.

4. Objetivos

Los objetivos que la Institución busca lograr a través de la definición y ejecución de la presente Política son:

a) Mejorar la calidad de la atención y el acceso a los servicios que brinda la Institución, los cuales deben adecuarse a las necesidades de las personas usuarias y transmitir los requerimientos asociados a los mismos, a través de un lenguaje claro y comprensible.

b) Fortalecer las capacidades y habilidades de los funcionarios y funcionarias relacionadas con una óptima entrega de servicios y velar por el bienestar e integridad de éstos.

c) Mejorar la experiencia de atención, aumentando la satisfacción de la persona usuaria en cuanto a sus necesidades, expectativas y demandas, como resultado de su interacción con la Institución.

d) Implementar iniciativas concretas y efectivas que permitan disminuir los tiempos de respuesta y reducir los reclamos formulados a la Institución, avanzando en la gestión e incorporación de planes de mejora continua.

5. Caracterización de las Personas Usuarias

Considerando que uno de los principios de la Política de Calidad es la orientación a los usuarios y usuarias, es necesario contar con las características de las personas que interactúan con este organismo, a través de trámites y servicios, mediante canales de atención presencial, web y telefónico, tanto en Chile como en el extranjero, teniendo presente la multiplicidad de trámites que se prestan en esta Institución.

En este sentido, mediante el Sistema Integral de Atención Ciudadana de la Subsecretaría, en el año 2023, se obtuvo la siguiente información que permite caracterizar a las personas usuarias que interactúan con el Servicio:

• Mujeres: 55% se identificó como mujer, con un rango etario mayoritariamente entre los 30 y 39 años de edad, un 32% posee un nivel educacional superior y un 39% declara ser extranjera.

• Hombres: 45% se identificó como hombre, con un rango etario mayoritariamente entre los 30 a 39 años de edad, un 23% posee un nivel educacional superior y un 32% declaró ser extranjero.

Por otra parte, en la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU) de 2023, se obtuvieron los siguientes datos:

• El 95% corresponde a personas naturales y 5% a personas jurídicas.
• Se identifican 50% como mujeres y 50% como hombres.
• Se declaran 49% mujeres, 49% hombres, 1% otros y 1% no sabe o no contesta.
• El 47% se encuentra entre los 35 y 54 años de edad.
• El 61% reside en la Región Metropolitana y 39% en otras regiones.
• El 80% cuenta con educación superior.
• El 76% declara no ser chileno o chilena, un 2% no sabe o no contesta y un 22% es de nacionalidad chilena.
• Un 92% declara no pertenecer a pueblos originarios.
• Un 60% se declara trabajando, un 32% no trabajando y un 8% no sabe o no contesta.
• Un 90,5% no presenta ninguna condición de discapacidad.
• Un 54% declara trabajar en una empresa privada, un 19% en otros, un 17% en institución pública, un 8% en ONG y un 2% en universidades.
• Un 51% de habilitados (conocimiento de la institución donde debe efectuar el trámite y cómo debe hacerlo), un 15% medianamente habilitados en ese ámbito y un 34% no habilitados.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

www.litoralpress.cl

LITORALPRESS

Fecha: 06-11-2024
Medio: Diario Oficial Edición Electrónica
Supl. : Diario Oficial de Chile - 6 Marcas Y Patentes
Tipo: Noticia general
Título: Resolución exenta número 2.197, de 2024.- Aprueba política de calidad de servicio institucional

Pág. : 17
Cm2: 726,0
VPE: $ 217.800

Tiraje: Sin Datos
Lectoría: Sin Datos
Favorabilidad: No Definida

6. Actores y Roles

Conforme a sus atribuciones y dentro del marco jurídico aplicable, las áreas involucradas en esta Política tendrán roles relacionados con la entrega de servicios, gobernanza de la Política y el monitoreo y evaluación del plan de mejoramiento respectivo.

a) En relación a la entrega de servicios, corresponde señalar a las siguientes unidades:

• Subsecretaría de Relaciones Exteriores: En su calidad de jefatura superior de la Institución y en el ejercicio de sus atribuciones deberá instruir, orientar y supervisar a las unidades de su dependencia que prestan servicios a las personas usuarias y disponer de los recursos pertinentes que le han sido asignados para tales efectos.

• Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior: Conforme a sus competencias, estudia, diseña, propone, coordina y ejecuta la política pública en materia consular, migratoria y de protección de los derechos e intereses de los connacionales en el exterior, además, colabora con las políticas de inmigración establecidas por las autoridades pertinentes y vela por el funcionamiento de los Consulados de Chile en el exterior, para la prestación de los servicios a la ciudadanía, distribuyendo los recursos respectivos.

• División para la Comunidad de Chilenos en el Exterior: Desarrolla estrategias internas de comunicación y difusión de los servicios prestados por las unidades del área consular y los Consulados de Chile en el exterior, en coordinación con las áreas de comunicaciones institucionales superiores para la prestación de servicios a la ciudadanía.

• División de Servicios Consulares: Ejecuta y coordina acciones de apoyo a los connacionales en el exterior en materia de asistencia, auxilio y protección consular y de seguridad social; coordina la atención de connacionales en casos de emergencias o catástrofes naturales; registra los actos y hechos vitales que determinan el estado civil e identificación en el exterior; tramita los documentos de identidad y de viaje, apostilla documentos públicos y legaliza otros instrumentos públicos, chilenos o extranjeros; y efectúa el registro y el reconocimiento de títulos profesionales obtenidos en el extranjero.

• División de Migraciones: Coordina el diseño y ejecución de la política del Ministerio de Relaciones Exteriores aplicada a los procesos migratorios internacionales, como también, procesa y tramita las solicitudes de visto de turismo o de visas transitorias que autorizan el ingreso de extranjeros/as a Chile.

• División de Política Consular: Coordina el diseño y ejecución de la política del Ministerio en materia consular, velando por el desarrollo de esta labor mediante la red de consulados chilenos en el exterior.

• Consulados de Chile en el Exterior: Prestar servicios a las y los chilenos que se encuentren en el exterior en las materias que son de su competencia, en conformidad al Reglamento Consular y la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares, así como a ciudadanos y ciudadanas extranjeras que requieren de trámites consulares.

• Dirección General Administrativa: Entrega soporte en la atención institucional hacia la ciudadanía, en materias relacionadas a la gestión de personas, infraestructura, logística, compra de bienes y servicios, recursos financieros y tecnologías de la información asociadas a los servicios, necesarios para la atención de usuarios y usuarias.

• División de Gestión de Personas: Gestiona la planificación de los procesos vinculados al personal, clima laboral, capacitación y desarrollo organizacional.

• División de Informática: Gestiona los procesos vinculados al funcionamiento operacional de los sistemas informáticos, soporte a usuarios internos y mantenimiento de los sistemas internos.

• División de Infraestructura y Logística: Gestiona los procesos vinculados a la infraestructura, seguridad, servicios generales y administración de la documentación oficial física, además de proveer el servicio de traducciones que solicitan los ciudadanos.

• División de Atención Ciudadana y Transparencia: Otorga información sobre servicios institucionales relativos a consultas ciudadanas, requerimientos de usuarios/as y trámites institucionales. Por otra parte, coordina la atención presencial en la Sala de Atención de Público, para la prestación de servicios.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

www.litoralpress.cl

LITORALPRESS

Fecha: 06-11-2024
Medio: Diario Oficial Edición Electrónica
Supl. : Diario Oficial de Chile - 6 Marcas Y Patentes
Tipo: Noticia general
Título: Resolución exenta número 2.197, de 2024.- Aprueba política de calidad de servicio institucional

Pág. : 18
Cm2: 726,0
VPE: $ 217.800

Tiraje: Sin Datos
Lectoría: Sin Datos
Favorabilidad: No Definida

• División de Finanzas y Presupuesto: Entrega soporte financiero-contable a la Subsecretaría, aportando información relevante al proceso de toma de decisiones, permitiendo así, la gestión oportuna y eficiente de los recursos financieros para el correcto desarrollo de la actividad institucional, entre ellos, la atención de usuarios y usuarias.

• Unidades de la Subsecretaría: Colaboran con las unidades competentes, dependientes de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, para la prestación de servicios a la ciudadanía.

• Sala de Atención de Público: Dependencias habilitadas en el edificio institucional destinadas a prestar servicios a las personas que se encuentran en territorio nacional, en el ámbito de las materias de competencia de la Subsecretaría de Relaciones Exteriortes, relativas a consultas ciudadanas, requerimientos de usuarios/as, apostilla, legalización, traducción, registro y reconocimiento de títulos, visas, servicio social consular, entre otras.

b) Referente a la Gobernanza de esta Política, corresponde señalar a las siguientes unidades:

• Comité Institucional de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria: Creado mediante resoluciones N°s. 732 y 1.787, de 2023, de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, publicadas en el Diario Oficial de 7 de agosto del mismo año, se trata de una instancia conformada por funcionarios y funcionarias de distintos niveles jerárquicos, incluyendo a quienes interactúan directamente con las personas usuarias, jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas y control de gestión, entre otras, que crea un marco de gobernanza en la materia y permite velar por una adecuada implementación de las medidas que se adopten, entre ellas, la presente política y los planes anuales de mejoramiento de la calidad del servicio.

• Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc): Instancia de participación ciudadana de carácter consultivo, conformada de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro, teniendo por objetivo entregar a la ciudadanía la posibilidad de participar en las políticas, planes, programas y acciones de este Organismo. En tal sentido, representa los intereses de la persona usuaria y promueve la transparencia y rendición de cuentas.

c) El rol de Monitoreo y Evaluación del Plan de Mejoramiento corresponde al Comité Institucional de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, instancia que deberá realizar las siguientes labores: Proponer a la Subsecretaria o Subsecretario de Relaciones Exteriores acciones destinadas a implementar y ejecutar la presente Política y el Plan Anual de Mejoramiento respectivo; proponer a las unidades competentes, las acciones a seguir para implementar y cumplir con la referida Política y Plan, y mejorar la experiencia usuaria; determinar y coordinar actividades de concientización en materia de calidad de servicio; analizar y definir mecanismos de satisfacción de usuarios y usuarias; efectuar un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria; disponer de un catastro e información con, a lo menos, la caracterización de los registros administrativos de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, y los trámites y servicios entregados a la ciudadanía; analizar y sistematizar la información de los distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos; y velar por el cumplimiento de las medidas, políticas, estrategias y/o acciones institucionales, adoptadas en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria.

7. Directrices

La Política de Calidad de Servicio define lineamientos para mejorar los procesos y lograr un diseño eficiente de los mismos, estableciendo un estándar que permita la satisfacción de las personas usuarias y la calidad de los servicios otorgados, con un enfoque de género e interseccional.

El personal de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores deberá tender a prestar servicios de calidad y a su mejora continua. Además, dicha Subsecretaría destinará los recursos y esfuerzos necesarios para la satisfacción de las necesidades de las usuarias y usuarios.

Las unidades que presten servicios y tramites podrán solicitar a sus usuarios y usuarias, con sujeción al ordenamiento juridico aplicable, los datos vinculados a género, sexo, pertenencia a etnias, nacionalidad, discapacidad, entre otros campos. Lo anterior, con el propósito de contar con un manejo sistemático de datos que permita monitorear y evaluar las necesidades y

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

www.litoralpress.cl

LITORALPRESS

Fecha: 06-11-2024
Medio: Diario Oficial Edición Electrónica
Supl. : Diario Oficial de Chile - 6 Marcas Y Patentes
Tipo: Noticia general
Título: **Resolución exenta número 2.197, de 2024.- Aprueba política de calidad de servicio institucional**

Pág. : 19
Cm2: 726,0
VPE: $ 217.800

Tiraje: Sin Datos
Lectoría: Sin Datos
Favorabilidad: No Definida

características de la población usuaria, así como facilitar la implementación de programas, proyectos o servicios basados en dicho análisis.

8. Línea de Acción

En cuanto a las líneas de acción, éstas deberán comprender secuencialmente los siguientes elementos:

- Diagnóstico.
- Planificación.
- Desarrollo de habilidades y cuidado de funcionarios y funcionarias.
- Definición y actualización de protocolos de atención y estándares de servicio.
- Actividades de sensibilización para el personal.
- Levantamiento de datos y caracterización de los usuarios.
- Reportabilidad.
- Cambios estructurales.
- Incorporar mecanismos de retroalimentación usuaria.

II. Comuníquese la presente resolución exenta a todos los funcionarios y funcionarias de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.

III. Publíquese este acto administrativo en el portal web de Gobierno Transparente de esta Secretaría de Estado, por la División de Atención Ciudadana y Transparencia, con el objeto de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 7° de la aludida Ley de Transparencia.

Anótese, publíquese y archívese.- Claudia Rojo, Subsecretaria de Relaciones Exteriores (S).

Lo que transcribo a US. para su conocimiento.- Iván Favereau Urquiza, Director General Administrativo (S).

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

www.litoralpress.cl