

Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Servicio Nacional de la Discapacidad

Servicio Nacional de la Discapacidad Ministerio del Desarrollo Social y Familia 2024, Chile

Declaración de accesibilidad:

Se ha realizado un informe de accesibilidad el 20 diciembre de 2024.
El comprobador de PDF ha revisado 29 reglas y no ha encontrado errores.
Resumen: Todo el contenido se encuentra correctamente etiquetado, la estructura tiene un orden lógico de lectura, los textos tienen un contraste de color y tamaño adecuado, contiene marcadores y metadatos.
No contiene revisión en lenguaje claro.



Índice

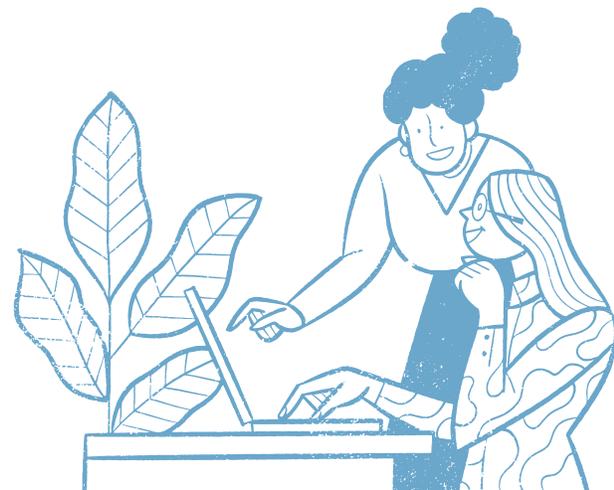
1. Introducción	5
2. Metodología	8
3. Alcance	11
4. Referencia normativa y documentos relacionados	13
5. Principios orientadores	15
6. Objetivos	18
7. Relación con las definiciones estratégicas institucionales	20
8. Caracterización de usuarios de los servicios	26
9. Directrices y líneas de acción	30
10. Actores y roles	34
11. Difusión de la Política	45
12. Validez	47
13. Conceptos relevantes	49

1. Introducción

Desde 2023, nuestro servicio ha iniciado la implementación del “Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria”, con el objetivo de elevar la calidad de la atención y la experiencia de las personas al interactuar con el Estado. Este sistema tiene como propósito principal dotar a las instituciones de herramientas y capacidades para diagnosticar los obstáculos que afectan la calidad del servicio y para diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora efectivas.

En esta línea, el sistema no solo se enfoca en la medición de indicadores puntuales de calidad, sino que también promueve una utilización estratégica de la información y la integración de planes de mejora continua. Este enfoque integral y dinámico asegura que las acciones de mejora sean precisas y adaptadas a las necesidades cambiantes.

La creación de esta Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria surge como una guía fundamental para nuestra institución, delineando las formas en las que debemos relacionarnos con las personas usuarias de nuestro servicio.



En ese sentido, esta Política proporciona directrices claras que deben ser seguidas por todos/as los/as funcionarios y funcionarias en todas las interacciones con la ciudadanía, asegurando que cada contacto sea coherente con nuestros principios.

La elaboración de esta Política fue mediante un proceso participativo, en el cual se involucró a funcionarios y funcionarias, así como también a los miembros de nuestros Consejos de la Sociedad Civil. A través de diversas instancias de diálogos, se recogieron valiosos aportes sobre las mejores prácticas para la relación con nuestros públicos, garantizando que la Política refleje una perspectiva inclusiva.

La Política de Calidad del Servicio y Experiencia Usaria está concebida para ser un documento en constante evolución, adaptándose a las necesidades cambiantes de las personas con discapacidad, sus familias y cuidadoras. Al adherirnos a los principios que establecemos, buscamos no solo ofrecer un servicio de alta calidad, sino también contribuir al desarrollo de un país más inclusivo y accesible para todos y todas.

2. Metodología

La elaboración de esta Política se desarrolló mediante procesos participativos que incluyeron la participación de funcionarias y funcionarios de todos los estamentos del Servicio, así como de los miembros de los Consejos Regionales de la Sociedad Civil (Cosoc).

El primer paso fue la conformación de una comisión de funcionarios y funcionarias provenientes de diversas áreas del Servicio, encargada de preparar un borrador inicial del documento.

El segundo paso consistió en llevar a cabo dos talleres colaborativos dentro de SENADIS: uno virtual, dirigido a los representantes de las Direcciones Regionales, y otro presencial, destinado a los representantes del nivel central y a la Dirección Regional Metropolitana. En ambos talleres, los participantes fueron organizados en grupos heterogéneos, realizando dos actividades claves. La primera consistió en una discusión grupal sobre los principios de la Política, en la cual compartieron sus comentarios, desafíos y propuestas de mejora. La segunda actividad, de enfoque similar, abordó las líneas de acción, donde cada grupo evaluó y aportó sugerencias específicas.

Como tercer paso, se convocó a los miembros de los Consejos Regionales de la Sociedad Civil de SENADIS a una jornada virtual, en la que pudieron aportar sugerencias e incorporar elementos adicionales tanto a los principios como a las líneas de acción de la propuesta.

Una vez sistematizada la información recopilada en las actividades participativas, se integraron las sugerencias recibidas y se fortaleció el documento. La versión preliminar fue presentada al Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, quienes ofrecieron su visión y comentarios finales.

Con todos estos aportes, se elaboró y aprobó por el Director Nacional la versión final de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria del Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS).



3. Alcance

Esta Política deberá ser conocida y aplicada por todos los funcionarios y funcionarias de SENADIS, independiente de su relación contractual con la institución, así como también por toda aquella persona natural o jurídica que preste servicios y que, a raíz de ello, tenga contacto directo o indirecto con las personas usuarias de la institución, ya sea mediante la ejecución de la oferta programática o la atención de público.

La Política será aplicada tanto en el nivel central de la institución como en sus Direcciones Regionales, y abordará transversalmente los objetivos estratégicos de nuestro Servicio.



4. Referencia normativa y documentos relacionados

El marco legal que sustenta la presente Política de Calidad de Servicio, es el siguiente:

- Ley N° 20.422 del 10 de febrero del 2010, que establece Normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad, Ministerio de Planificación.
- Ley N° 20.285 del 20 abril de 2009, sobre acceso a la información pública, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- DFL 29, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre el Estatuto Administrativo, Ministerio de Hacienda.
- Diagnóstico PMG Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Diciembre 2023. Servicio Nacional de la Discapacidad.
- Guía Metodológica Etapa 1 - 2023. Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Secretaría de Modernización, Ministerio de Hacienda.
- Guía Metodológica Etapa 2 - 2024. Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Secretaría de Modernización, Ministerio de Hacienda.

5. Principios orientadores

Igualdad y no discriminación:

Reconocer y valorar la diversidad de las necesidades de las personas con discapacidad y de los funcionarios y funcionarias del Servicio, asegurando un trato equitativo, sin distinción alguna por discapacidad, sexo, género, nivel socioeconómico, pueblo originario u otra desde una perspectiva interseccional, adaptando y promoviendo su autonomía e igualdad de oportunidades en el acceso a los bienes y servicios institucionales para satisfacer sus necesidades.



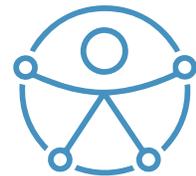
Eficiencia en la calidad de servicio:

Optimizar los recursos y procesos institucionales, considerando nuevas herramientas, que permitan proporcionar un servicio eficiente por parte de SENADIS, buscando constantemente la mejora continua y la innovación en la atención y servicios, para entregar una respuesta oportuna a las necesidades de las personas con discapacidad.



Inclusión y Accesibilidad:

Promover y fortalecer que toda la oferta, productos y plataformas desarrolladas por el Servicio, además de los espacios físicos cumplan con condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad, incluyendo ajustes razonables y adaptaciones necesarias, y eliminando barreras que impidan la participación plena y en igualdad de condiciones.



Comunicación, transparencia y responsabilidad:

Mantener y fortalecer una comunicación (externa e interna) clara y transparente hacia los usuarios y usuarias, contando con sistema de seguimientos y entregando, información precisa y accesible sobre los servicios, procedimientos y derechos de las personas con discapacidad, con el fin de fomentar la autonomía y comprensión de los procesos. Asegurando transparencia y probidad en la toma de decisiones.



Participación activa y colaboración:

Involucrar activamente a las personas con discapacidad, sus familias, cuidadoras y organizaciones de y para personas con discapacidad en el diseño y evaluación de los servicios, fomentando su participación, promoviendo que sus opiniones sean escuchadas y valoradas en la toma de decisiones.



Territorialidad:

La política institucional se adaptará y responderá a las particularidades y realidades específicas de cada territorio nacional, respetando diversidades territoriales, económicas, sociales y culturales.



6. Objetivos

1. Asegurar que todas las usuarias y usuarios reciban un servicio de calidad, promoviendo los valores de la empatía, respeto y centrado en las personas, procurando una atención inclusiva para las personas con discapacidad y sus familias.
2. Optimizar todos los procesos internos, canales y servicios de atención usuaria para mejorar los tiempos de respuesta y la agilidad en la prestación de servicios.
3. Facilitar el acceso a los bienes y servicios institucionales, eliminando barreras físicas, tecnológicas y comunicacionales para asegurar que las personas con discapacidad puedan acceder a ellos en igualdad de condiciones con las demás.
4. Implementar mecanismos de mejoras continuas en la calidad del servicio y en la experiencia usuaria, con el objetivo de disminuir los reclamos y/o dificultades en el acceso, aumentando la satisfacción general de usuarios y usuarias.
5. Diseñar e implementar estrategias en base a la comprensión de las necesidades y expectativas de las personas con discapacidad, para mejorar nuestros programas y servicios.
6. Promover en la cultura funcionaria de la Institución (Directivos públicos, jefaturas, funcionarios y funcionarias) un enfoque orientado a la mejora continua en la calidad de los servicios y experiencia usuaria, que guíe la planificación institucional y apoye la toma de decisiones.

7. Relación con las definiciones estratégicas institucionales

Los principios y objetivos definidos en la presente Política están intrínsecamente relacionados con las definiciones estratégicas de SENADIS. Promover la igualdad de oportunidades, la inclusión y eliminar la discriminación requiere de un trabajo constante y efectivo con las personas con discapacidad, cuidadoras y sus familias.

Tanto los principios como objetivos definidos en este documento son coherentes y consistentes con la misión institucional, que es: “Promover la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, velando por el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad, a través del diseño y ejecución de políticas, planes y programas que contribuyan a mejorar su calidad de vida, en el marco de estrategias de desarrollo innovador, intersectorial y territorial”, ya que como Servicio constantemente debemos buscar estrategias que nos permitan contar con mecanismos de mejora continua para el diseño y ejecución de políticas, planes y programas que van en directo beneficio de las personas con discapacidad y que nos permitan mejorar su calidad de vida, eliminando barreras y teniendo una sociedad más inclusiva.



Objetivo estratégico N°1:

Aumentar la inclusión social de las personas con discapacidad, brindando apoyos y cuidados que promuevan el desarrollo de su vida autónoma y vida independiente. Este objetivo se vincula con todos los principios declarados. Centrarse en las personas con discapacidad, escucharlas y reconocer sus necesidades y diferencias, para luego aplicarlo en nuestros planes y programas no solo permitirá otorgar un mejor servicio, sino que promoverá su autonomía y permitirá tener una sociedad más inclusiva.

En cuanto a la relación con los objetivos de la Política: todos los objetivos declarados aportan al cumplimiento de este objetivo, pues es relevante que nuestros usuarios y usuarias reciban un servicio de calidad, que se optimicen los procesos internos, que se implementen mejoras continuas y se facilite el acceso a los bienes y servicios, con el fin de que se genere un impacto positivo y se logre la inclusión social.

Objetivo estratégico N°2:

Incorporar el enfoque de inclusión en la oferta pública y privada, para disminuir las barreras contextuales que enfrentan las personas con discapacidad, favoreciendo su participación e inclusión social. Este objetivo se vincula con todos los principios declarados, toda vez que es necesario que las personas con discapacidad puedan acceder a los bienes y servicios en igualdad de oportunidades, para lo cual es necesario adaptar los procesos para llegar a ellos de forma efectiva, se debe considerar su participación en la evaluación de las políticas para contar con programas más efectivos y se debe adaptar nuestra oferta a la realidad local.

Relación con los objetivos de la Política: todos los objetivos declarados aportan al cumplimiento de este objetivo. Optimizar y modernizar los procesos internos, facilitar el acceso a los bienes y servicios, la mejora continua y el diseñar estrategias acordes a las necesidades de las personas con discapacidad permite derribar barreras, y alcanzar resultados más significativos y sostenibles.

Objetivo estratégico N°3:

Aumentar el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, contribuyendo al disfrute de sus derechos y eliminación de cualquier forma de discriminación, mediante la capacitación, asistencia y atención jurídica en concordancia con el enfoque de derechos humanos. Todos los principios están vinculados con este objetivo estratégico, pues se debe asegurar que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, eliminando cualquier forma de discriminación, y entregando la asistencia jurídica correspondiente a quienes lo requieran de manera clara, oportuna y efectiva. Como institución debemos velar y garantizar la protección de sus derechos, de manera de asegurar la igualdad de oportunidades.

En cuanto a la relación de este objetivo con los objetivos de la Políticas: todos los objetivos aportan al cumplimiento de este objetivo. En la medida que se mejore la gestión institucional y los procesos, y se elimine barreras, no solo estaremos promoviendo los derechos de las personas con discapacidad, sino que también aseguraremos que estos se ejerzan de manera efectiva.

Objetivo estratégico N°4:

Generar y actualizar información cuantitativa y cualitativa sobre la realidad social de las personas con discapacidad para caracterizar e identificar sus necesidades sociales, con el fin de diseñar y/o actualizar políticas, planes y programas atingentes para su inclusión social. Este objetivo estratégico está ligado con los principios de Igualdad y no discriminación, Eficiencia en la calidad de servicio y Territorialidad, ya que al recopilar y generar información, se permite que las necesidades de las personas con discapacidad sean visibilizadas, y diseñen y generen políticas y programas desde un enfoque inclusivo y con enfoque de derecho, teniendo claro dónde se producen las principales barreras y desigualdades, lo que nos permite como Servicio ser más eficientes y otorgando mejores productos a nuestra población.

En cuanto a la relación de este objetivo con los objetivos de la Política: todos los objetivos declarados en la Política aportan al cumplimiento de este objetivo, pues están orientados a mejorar la inclusión y la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Lo anterior implica el compromiso SENADIS en implementar un sistema de gestión de calidad del servicio y experiencia usuaria en su quehacer institucional, revisando permanentemente la necesidad de actualizar sus objetivos estratégicos y de los servicios y productos que entrega a la ciudadanía, en base a las demandas identificadas en sus clientes, usuarios o beneficiarios.

8. Caracterización de usuarios de los servicios

En Chile, se estima que la población mayor de 2 años con discapacidad es de 3.291.602 personas, lo que corresponde al 17% del total de la población del país (III ENDISC, 2022). Particularmente, la población adulta con discapacidad suma 2.703.893 personas, correspondiente al 17,6% del total de la población adulta del país. Asimismo, la población de niñas, niños y adolescentes con discapacidad entre 2 y 17 años, corresponde a 587.709 personas, alcanzando un 14,7% de la población infantil y adolescente.

El concepto de discapacidad está basado en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (OMS, 2001), y se define en el Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad (SENADIS, 2016) como “una construcción simbólica, un término genérico y relacional que incluye condiciones de salud y déficits, limitaciones en la actividad, y restricciones en la participación” (p.31). Este concepto indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo y sus factores contextuales, considerando los ambientales y personales. Se considera como Persona con Discapacidad a toda aquella que en relación a sus condiciones de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u otras, al interactuar con diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales, presenta restricciones en su participación plena y activa en la sociedad.

Las personas con discapacidad habitan en todos los territorios a nivel nacional. Particularmente un 89% lo hace en zona urbana, en tanto el 11% habita en zona rural.

Por su parte, la Ley N°20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, define en su Artículo 6, la dependencia funcional como “el estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de una o más deficiencias de causa física, mental o sensorial, ligadas a la falta o pérdida de autonomía, requieren de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar las actividades esenciales de la vida”. También establece una definición formal para quienes ejercen el rol de cuidador o cuidadora, y en específico de personas con discapacidad, entendiéndose en su Artículo 6° como “Toda persona que proporciona asistencia permanente, gratuita o remunerada, para la realización de actividades de la vida diaria, en el entorno del hogar, a personas con discapacidad, estén o no unidas por vínculos de parentesco”.

Respecto al cuidado o la asistencia personal recibida por las personas con discapacidad en Chile, de acuerdo al III Estudio Nacional de la Discapacidad (2022), se ratifica que la asistencia personal permanente de las personas que se encuentra en situación de dependencia, se desarrolla principalmente por integrantes del hogar (82,1%), mujeres (69,9%), de 45 años en adelante mayoritariamente, y son en mayor proporción las cónyuges o convivientes, y las hijas o hijastras quienes llevan esta actividad a cabo.

La actividad de asistencia personal y cuidado llevada a cabo por integrantes del hogar es mayoritariamente no remunerada, representando un 96,4% de la población adulta en situación de dependencia que cuenta con cuidador dentro del hogar. En contraparte, sólo un 3,6% de éstos cuenta con cuidador(a) remunerado(a).

En nuestro país, la Ley 20.422 en su capítulo II, establece que la única forma de acreditar la discapacidad es mediante el proceso de Calificación y Certificación de la Discapacidad, el cual se ajusta a los lineamientos y estándares de la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF) aprobado por la Organización Mundial de la Salud (OMS). El procedimiento para calificar y certificar se reglamenta a través del Decreto 47-2012 del Ministerio de Salud. A marzo de 2024, existen 533.305 personas inscritas en el Registro Nacional de la Discapacidad (RND).

Otros públicos:

- Consejos de la Sociedad Civil- Cosoc
- Organizaciones de y para personas con discapacidad
- Municipalidades
- Otros organismos y servicios públicos
- Universidades



9. Directrices y líneas de acción

A continuación, se presentan las directrices y líneas de acción diseñadas para abordar los desafíos y oportunidades identificadas en el diagnóstico, asegurando que la experiencia de las personas usuarias sea positiva e integral, que sea inclusiva y con capacidad de adaptarse a las necesidades de usuarias y usuarios, organizaciones (de y para) y personas con discapacidad y sus familias.

Líneas de acción:

1. Fortalecer la innovación y capacitación

Investigar e implementar nuevas herramientas tecnológicas, tales como plataformas y software accesibles para la gestión de la experiencia usuaria, además de programas de capacitación continua para funcionarias y funcionarios, asegurando la adaptación del personal a las nuevas tecnologías y unificando los criterios de atención ciudadana.



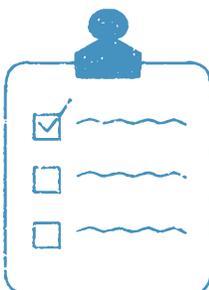
2. Identificar y gestionar el perfil de las personas usuarias

Realizar mediciones periódicas para identificar a las personas usuarias, mapear e identificar su experiencia (viaje) a través de los servicios ofrecidos por SENADIS. Incorporar herramientas de trazabilidad, regionalización de la información y de medición de satisfacción en todos los procesos para evaluar y mejorar continuamente la experiencia usuaria en los programas y servicios que ofrece SENADIS.



3. Seguimiento y monitoreo de los servicios y bienes públicos entregados

Establecer mecanismos de seguimiento y monitoreo accesibles de los bienes y servicios, permitiendo a las personas usuarias dar seguimiento a sus solicitudes, recibir actualizaciones regulares sobre el estado de las mismas; impulsando la mejora continua de los procesos internos para reducir tiempo de espera.



4. Retroalimentación continua

Promover mecanismos y plataformas multinivel accesibles para que las personas usuarias puedan proporcionar retroalimentación continua sobre su experiencia y contar con equipos dedicados al seguimiento y evaluación. Esta información será utilizada para realizar ajustes y mejorar en los servicios, bienes y canales de atención.



5. Transparencia y acceso a la información

Establecer y comunicar criterios claros, estandarizados, con lenguaje sencillo, e inclusivos para la prestación de bienes y servicios, garantizando que todas las personas usuarias reciban la misma calidad de atención; relevando y asegurando la transparencia y coherencia del servicio.



10. Actores y roles

El Comité de Calidad del Servicio y Experiencia Usaria (CCSyEU) del Servicio Nacional de la Discapacidad, es un órgano de carácter propositivo a cargo de la implementación del Sistema de Gestión Calidad y Experiencia Usaria, incentivando la participación y compromiso de funcionarios y funcionarias en materias de calidad del servicio.

Una de las funciones del CCSyEU es elaborar, actualizar y proponer a la autoridad la Política de Calidad del Servicio, y de una resolución que la apruebe, por lo que este documento deberá ser actualizado cada tres años.

La responsabilidad de la implementación de acciones que deriven de esta política recaerá en las siguientes áreas del Servicio:



Gobernanza

Actor:

Director Nacional

Rol:

Liderar la implementación de la Política y el Plan de Mejoramiento, asegurando que se mantenga alineado con la misión y los objetivos estratégicos; supervisando su aplicación en la Institución.

Aprobar y formalizar la Política y su Plan de Mejoramiento mediante Resolución. Proveer y facilitar los recursos humanos y técnicos necesarios para la implementación de la Política y el Plan de Mejoramiento

Actor:

Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Rol:

Instancia formal del Servicio, que tiene un rol activo en la gestión del SCSyEU, cumpliendo con las labores mandatadas. Los miembros del Comité deben participar en actividades y con espíritu de colaboración, propositivo y cooperación.

Aprobar y realizar acciones de sensibilización para funcionarios.

Implementación y entrega de servicios

Actor:

Subdirección Nacional, Jefaturas de Departamentos, Secciones y Unidades

Rol:

Promover la implementación de la Política, así como de procedimientos, instructivos de trabajo o normativas internas derivadas del presente documento al interior de las áreas.

Coordinar la ejecución de la Política y el Plan de Mejoramiento en Deptos y Direcciones Regionales, asegurando la incorporación de los principios de experiencia usuaria en todas las tareas y operaciones. Implementar las mejoras establecidas en el Plan.

Actor:

Direcciones Regionales

Rol:

Implementar estándares de calidad de servicio.
Monitorear e Identificar brechas de cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios.

Proporcionar retroalimentación del comportamiento de los servicios entregados a los usuarios a las áreas de diseño. Implementar medidas que están establecidas en el Plan de Mejoramiento.

Actor:

Departamento de Programas y Diseños/ y
Departamento de Administración y Finanzas

Rol:

Incorporar los objetivos y principios orientadores de la Política de manera transversal en la oferta programática. Implementar las medidas que incorpora el Plan de Mejoramiento.

Desarrollar y adaptar la oferta programática para que sea accesible, adecuándose a los principios de la política, e introduciendo mejoras de acuerdo al Plan de Mejoramiento, ya que son los departamentos a cargo de la entrega de bienes y servicios.

Actor:

Funcionarios y funcionarias de SENADIS

Rol:

Aportan de manera transversal a la implementación y mejoramiento del SCSyEU.

Participan en la entrega de bienes y servicios a los usuarios.

Actor:

Sección de Participación e Intersectorialidad

Rol:

Generar los mecanismos de participación que permitan a los usuarios de la oferta programática aportar en la toma de decisiones.

Facilitar la participación de las personas con discapacidad, a través de los Cosoc, en la evaluación y diseño de servicio o bienes, fomentando la colaboración y cooperación entre sectores.

Actor:

Unidad SIAC

Rol:

Implementar la Política para la gestión de todos los espacios de atención ciudadana; promoviendo un servicio que responda a las necesidades de los usuarios

Revisar la necesidad de actualización de la Política.

Actor:

Departamento de Evaluación y Estudios

Rol:

Diseñar instrumentos y generar información que contribuya a la medición de la satisfacción de los usuarios de SENADIS respecto de la calidad del servicio que se les brinda.

Evaluar y monitorear el impacto de la política y el Plan, proponiendo mejoras en base a datos, información y evidencia.

Actor:

Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas

Rol:

Desarrollar capacitaciones alineadas con los objetivos de la Política y el Plan de Mejoramiento.

Promover una cultura organizacional centrada en usuarios, alineada con los objetivos de la Política.

Monitoreo y evaluación del Plan

Actor:

Comité de Calidad de Servicio y Experiencia
Usuaría

Rol:

Velar por el cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos establecidos por la Secretaría de Modernización, con el fin de que la Política y el Plan de Mejoramiento cumplan con los estándares.

Actor:

Departamento de Planificación y Control
de Gestión

Rol:

Integrar la política y el Plan de Mejoramiento en la planificación estratégica y operativa, resguardando que los objetivos de la experiencia usuaria estén reflejados en las metas institucionales.

Encargado de realizar el monitoreo y evaluación de las actividades, indicadores y mediciones establecidos en el Plan de Mejoramiento, levantando alertas y presentando sus resultados al CCSyEU.

Mantener en operación el CCSyEU, monitoreando y evaluando el cumplimiento de los requisitos.

Actor:

Departamento de Auditoría Interna

Rol:

Practicar y realizar auditorías periódicas sobre el cumplimiento de las especificaciones establecidas por la presente Política y el Plan de Mejoramiento, así como el cumplimiento de las normas, procedimientos y prácticas que surjan, debiendo informar a la Dirección Nacional, al CCSyEU y/o a las Jefaturas, según sea la naturaleza de sus hallazgos. Además, deberá proponer medidas correctivas y preventivas.

Difusión

Actor:

Sección de Comunicaciones

Rol:

Cumplir con la difusión de la Política y el Plan de Mejoramiento entre los funcionarios. Dar a conocer los avances del Plan de Mejoramiento.

Diseñar y gestionar la comunicación interna y externa sobre la Política y el Plan, garantizando que todas las personas estén informadas, resguardando la accesibilidad.

Externos

Actor:

Consejos de la Sociedad Civil

Rol:

Representar a las personas con discapacidad.

Aportar en el diseño y actualización de la Política y del Plan, que aborden las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.

Actor:

Ejecutores

Rol:

Cumplir con los estándares de calidad y experiencia usuaria, entregados por SENADIS.

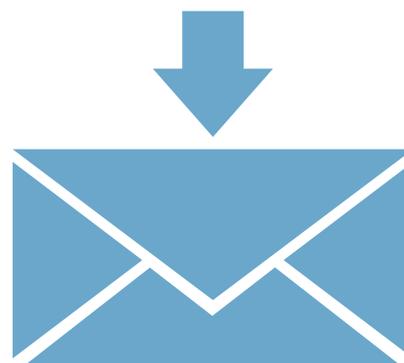
Identificar brechas de cumplimiento e informarlas a los supervisores de proyectos, y proponer iniciativas de mejora.

11. Difusión de la Política

La Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría deberá ser difundida a todos los funcionarios y funcionarias y colaboradores, independiente de su relación contractual con SENADIS, a través de correo electrónico institucional e instancias relevantes en la toma de decisiones estratégicas.

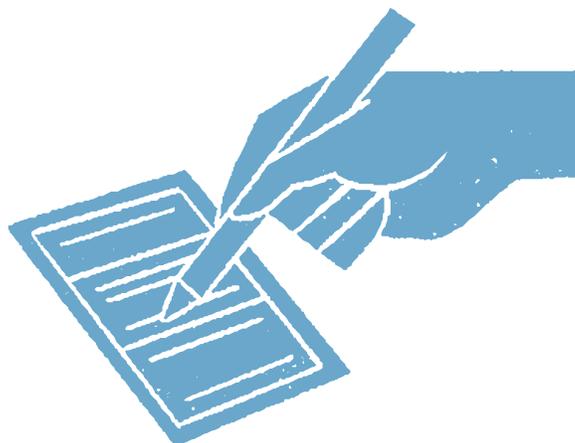
Además, deberá ser difundida entre los miembros de los Consejos de la Sociedad Civil (Cosoc), para que estén informados al respecto, así como también a nuestros usuarios y usuarias, para que conozcan el compromiso de la organización con la calidad del servicio.

La presente Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría debe ser conocida y aplicada, además, por personal externo de SENADIS, así como también por toda persona natural o jurídica que preste servicios en la institución, y que, en razón de lo anterior, se involucre en la entrega de servicios a personas con discapacidad.



12. Validez

La presente Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría tendrá una validez de tres años, y el propietario de dicho documento es el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que deberá estar verificando su validez y actualización, para lo cual se deberán realizar procesos participativos con los funcionarios y funcionarias del Servicio.



13. Conceptos relevantes

- **Atención inclusiva:** es aquella en el que se aúnen la receptividad y la no discriminación, es decir, aquella que entrega un servicio de calidad e igualdad de condiciones para todas las personas, independiente de su capacidad, preparación y condición.
- **Calidad de servicio:** grado con que los servicios y productos se adecuan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. La calidad de servicio puede ser analizada a partir de múltiples dimensiones, tales como oportunidad, completitud y confiabilidad.
- **Experiencia usuaria:** Se refiere a las percepciones y reacciones de una persona como resultado de la interacción con su 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:** contacto entre las personas usuarias y las instituciones, independiente del canal de atención.



- **Perfil usuario:** es una herramienta del diseño de servicios que permite representar un tipo de persona que utiliza los servicios entregados por la institución pública y es útil para identificar cuáles son las necesidades o motivaciones que la llevan a consultar a la organización.
- **Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría:** plantea la forma en que la institución busca relacionarse con las personas usuarias, entregando directrices y líneas de acción a cumplir en las interacciones con la ciudadanía. De esta forma, se establece como un marco que orienta los estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria en la institución.
- **Satisfacción:** grado de cobertura de las necesidades, expectativas o demandas del usuario. Se relaciona con la calidad percibida de la persona usuaria (a mayor calidad percibida, mayor satisfacción) y con la diferencia entre la calidad percibida y las expectativas previas a la recepción del servicio.
- **Servicio:** Es una actividad o un conjunto de acciones que buscan satisfacer las necesidades, deseos o expectativas de una persona.

- **Persona usuaria:** entenderemos por personas usuarias o público usuario a todas aquellas personas que sean receptoras de los productos y servicios que entrega nuestra institución, es decir, los usuarios finales. Pueden ser personas naturales o jurídicas.
- **Viaje del usuario:** es una herramienta del diseño de servicios que permite visualizar cuáles son todas las interacciones que tiene un perfil de usuario antes, durante y después de acceder al servicio otorgado por la institución pública.
- **III Estudio Nacional de la Discapacidad:** estudio elaborado por el Servicio Nacional de la Discapacidad que entrega los resultados de la prevalencia de la discapacidad y dependencia en Chile, y caracterizar el funcionamiento y las condiciones de vida de las personas con discapacidad y dependencia.





Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

