

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

Servicio Local de Educación Pública
Puerto Cordillera

Elaborada Por	Validada por
 Mathias Hott Aguilera Jefe de Gabinete	  Ana Victoria Ahumada Sepúlveda Directora Ejecutiva SLEP Puerto Cordillera

Noviembre de 2024

INTRODUCCIÓN

El Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera, en el marco del cumplimiento de los compromisos asumidos en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (**PMG**), específicamente en el indicador **“Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría”**, busca implementar distintas acciones conducentes al mejoramiento de las interacciones que usuarios/as tienen con el Servicio.

Con este fin, durante el año 2024 y posterior al análisis de la existencia de una política de Calidad del Servicio a nivel institucional, realizado por el Comité Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría, se define que el Servicio Local de Educación Pública debe, de manera participativa, elaborar una Política que establezca las directrices y líneas de acción que favorezcan el ordenamiento de los esfuerzos realizados para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Finalmente, es importante relevar que esta política surge mediante el análisis de datos recogidos en el diagnóstico de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría implementado en la Etapa 1 del Sistema y la implementación de instancias de participación con funcionarias/os, las que arrojan lo que se presenta en los apartados siguientes.

1. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DEL SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA.

Los principios que orientarán la implementación de la Política de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría del Servicio Local de educación Pública se refieren a:

- a. **Articulación** : Considera la implementación de acciones participativas orientadas a la generación de una visión estratégica compartida en torno a la Calidad del Servicio y Experiencia de usuarios/as entre funcionarios/as del SLEP Puerto Cordillera.
- b. **Eficiencia** : Entendido como la optimización en el uso de los recursos para garantizar que los servicios se entreguen al menor costo posible, sin comprometer la calidad.
- c. **Igualdad de trato y no discriminación** : Entendida como la noción de asegurar que las personas usuarias acceso igualitario a los bienes y servicios provistos por el SLEP de Puerto Cordillera. Considera que dichos bienes sean entregados bajo los principios de no discriminación arbitraria, ya sea por sexo, género, edad, ubicación geográfica, situación socioeconómica, entre otros.
- d. **Integridad** : Enfocado en asegurar que todas las operaciones y decisiones se tomen con probidad y transparencia, incluyendo el manejo honesto de los recursos, evitar conflictos de interés y la implementación de un código de conducta claro para las personas funcionarias.
- e. **Mejora Continua** : Entendida como la noción de implementar permanentemente acciones de monitoreo, seguimiento y evaluación de las acciones implementadas para la mejora de la calidad del servicio y la experiencia usuaria. Incluye además la implementación de acciones formativas que permitan a las personas funcionarias el fortalecimiento de sus capacidades en función la entrega de Servicios en función de los estándares establecidos y así garantizar la excelencia de éste.
- f. **Participación** : Enfocado en asegurar la participación Tanto de funcionarios/as Personas usuarias en la implementación de acciones y/o estrategias conducentes al mejoramiento de la calidad del Servicio y Experiencia Usuaría.

2. OBJETIVOS

Con el propósito de orientar a funcionarios/as, así como de transitar hacia la mejora continua de los procesos internos implementados para la entrega de los productos estratégicos del Servicio y la optimización de la experiencia usuaria de las personas que interactúan a través, de los distintos canales provistos para esto, es que el Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera define abordar en el mediano y largo plazo los siguientes objetivos:

Objetivo General

Mejorar la calidad del Servicio y la experiencia Usuaría de las personas que interactúan con el Servicio, mediante la definición de directrices y líneas de acción que favorezcan la mejora continua de las interacciones que tiene la ciudadanía con el Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera.

Objetivos Específicos

- Mejorar la calidad de los Servicios Entregados.
- Consolidar un modelo de atención que organice los canales de contacto y los recursos internos para dar respuesta en tiempo y forma a los diferentes requerimientos y solicitudes de parte de las personas usuarias/os que interactúan con el Servicio.
- Mejorar la calidad de la atención.
- Fortalecer capacidades de las y los funcionarios para la mejora de los Servicios entregados a la ciudadanía.
- Mejorar los tiempos de respuesta a las disconformidades presentadas por personas usuarias a través de la entrega de una respuesta resolutoria a estas.

3. RELACIÓN CON LAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES.

Con el fin de facilitar la comprensión de la relación entre las definiciones institucionales, específicamente con la misión y los objetivos estratégicos primero se hará referencia a éstos para posteriormente dar cuenta del vínculo existente con las definiciones establecidas en la Política de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría (Principios y Objetivos).

1. Definiciones estratégicas Formulario A1.

Misión

Proveer Educación Pública, laica, gratuita, de calidad, inclusiva y con pertinencia territorial; asegurando trayectorias educativas exitosas de todos los y las estudiantes de los Establecimientos Educativos de dependencia del Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera, en todos los niveles y modalidades que corresponda, mediante recursos humanos altamente calificados, comprometidos y con una permanente actitud indagatoria y colaborativa; así como a través de una infraestructura educativa y servicios de apoyo complementarios de gran estándar, espacios de participación de la comunidad y redes de trabajo colaborativas que permitan la plena formación y desarrollo integral de las y los estudiantes conforme a sus necesidades y características.

Objetivos Estratégicos

1. Mejorar niveles de aprendizaje de todos los y las estudiantes a través de una gestión pedagógica de calidad, con inclusión educativa y con acompañamientos, sistemas de apoyos, monitoreos y seguimientos permanentes.
2. Desarrollar una gestión educativa de calidad en los Establecimientos Educativos, a través de un acompañamiento basado en el fortalecimiento de capacidades en asesorías directas, con redes colaborativas y fortalecimiento del liderazgo escolar.
3. Generar sostenibilidad y eficiencia en la gestión presupuestaria, asegurando sustentabilidad financiera, según los recursos disponibles y que permita brindar las condiciones adecuadas para el aprendizaje de todos los estudiantes, mediante la normalización de la dotación docente y asistentes de la educación.
4. Generar planes y programas para el mejoramiento de la infraestructura escolar de los Establecimientos Educativos, con la finalidad de cumplir con los estándares actuales de la normativa educativa.
5. Mejorar el liderazgo de los actores relevantes en los diferentes niveles, procurando ofrecer el mejor servicio como sostenedores, a través de la instalación de la institucionalidad territorial, por medio de la vinculación con las redes de la sociedad civil y organismos públicos, la implementación de una gestión interna expedita y el desarrollo de una estrategia comunicacional efectiva.

A continuación, se presentan cuadros de síntesis que dan cuenta de los vínculos de los principios orientadores y objetivos de la Política de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria con las Definiciones Estratégicas del Servicio:

Vínculo entre los principios orientadores de la Política de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria con los Objetivos Estratégicos del SLEP Puerto Cordillera.

Los principios orientadores de la Política de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría se vinculan con los Objetivos Estratégicos del SLEP debido a que:

- Hacen referencia a que los bienes y Servicios provistos por el SLEP sean entregados en función de la **“Igualdad de trato y no discriminación”**, dando a las personas usuarias las mismas oportunidades de acceder a estos, Educación de Calidad Integral y Acceso a la Información y participación de las comunidades educativas.
- Estos hacen referencia a resguardar la **“participación”** tanto de las personas funcionarias como de las y los usuarios en los procesos de Mejoramiento de la Calidad del Servicio y la Experiencia usuaria, vinculándose esto directamente con los objetivos asociados a la participación de las comunidades educativas y gobernanzas del Sistema de Educación Pública a través de la implementación de Políticas y programas que favorezcan el vínculo de este con el territorio y el mejoramiento de la institucionalidad territorial.
- Hacen referencia a la **“eficiencia” e “Integralidad”** en el uso de los recursos para que los servicios sean entregados al menor costo posible y que las decisiones conducentes a estos se hagan con probidad y transparencia, lo que se articula directamente con el objetivo estratégico asociado a la gestión eficiente y eficaz de los recursos, mediante la planificación y procesos conducentes a la adecuada ejecución presupuestaria.
- Se enfocan en la **“Mejora Continua”**, buscando que esta política oriente el accionar del equipo directivo del SLEP en la mejora continua de los procesos implementados para el mejoramiento de los bienes y servicios provistos a la ciudadanía, articulándose directamente con los objetivos asociados a la mejora de los aprendizajes de calidad de las y los estudiantes, aseguramiento de la infraestructura y fortalecimiento de la participación de las comunidades educativas.

Vínculo entre los Objetivos de la Política de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría con los Objetivos Estratégicos del SLEP Puerto Cordillera.

Los Objetivos de la Política de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría, se vinculan con los objetivos estratégicos del SLEP Puerto Cordillera, debido a que estos buscan en el mediano y largo plazo:

- Mejorar la forma en que el SLEP se relaciona con las personas usuarias, a través de la definición de un marco regulatorio que definan los estándares de calidad del Servicio y la Experiencia Usuaría, directamente con la implementación de Comunicación Efectiva que permita la articulación y coherencia con la institucionalidad educativa, organizaciones de la sociedad civil y organismos públicos que puedan contribuir a la mejora del Servicio Entregado por el SLEP Puerto Cordillera.
- Establecer un modelo de atención que favorezca que organice los canales y recursos internos del

SLEP para dar respuesta en tiempo y forma a los requerimientos y solicitudes de las personas usuarias, lo que permitirá potenciar la participación e interacción de las comunidades educativas, gobernanzas del Sistema y personas usuarias en general con el Servicio.

- Apuntan al fortalecimiento de capacidades en las personas funcionarias, con lo que se busca garantizar que el Servicio Entregado sea de calidad y que las interacciones que tienen las personas usuarias apunten a la mejora continua.

Finalmente, importante mencionar que tanto los principios orientadores como los objetivos definidos para la Política de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría, se vinculan con la Misión Institucional, ya que a través de estos se busca que el Servicio Local Puerto Cordillera, enfoque su accionar en consecuencia de proveer un Servicio Educativo de Calidad Integral y equitativo además de promover la participación de las Comunidades Educativas en el proceso de formación de las y los estudiantes, materializándose esta última en las posibilidades que se entregan a las personas usuarias de interactuar con el Servicio a través de los distintos canales puestos a disposición.

4. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

Considerando que los bienes y Servicios que entrega el Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera a la ciudadanía (Servicio Educativo y Acceso a la Información y participación de las Comunidades Educativas), es que el SLEP Puerto Cordillera, define como usuarios/as estratégicos tanto a estudiantes como a madres padres y apoderados, por lo que a continuación se entregan características asociadas a estos.

El Servicio Local de Educación Pública (SLEP) Puerto Cordillera, tiene bajo su administración 50 escuelas, colegios y liceos y 10 jardines infantiles Vía Transferencia de Fondos (VTF) de las comunas de Coquimbo y Andacollo.

De los 60 establecimientos educacionales, en el presente año, no se encuentra en funcionamiento la Escuela de Camarones, al no contar con matrícula.

Según los antecedentes disponibles a la fecha, la matrícula total en el territorio a cargo de la dependencia del SLEP Puerto Cordillera alcanza los 14.500 estudiantes.

En relación con las características de los usuarios/as, respecto a las comunas del territorio del SLEP Puerto Cordillera, se señala lo siguiente:

a) Comuna de Coquimbo

Está ubicada en la provincia de Elqui, Región de Coquimbo. Cuenta con una superficie de 1.429 Km² y una población de 227.730 habitantes (117.858 mujeres y 109.872 hombres)., de los cuales un 5,8%

corresponde a población rural y 94,2%, a población urbana. (Datos Censales 2017).

En relación con el rango etario de sus habitantes, estos se distribuyen de la siguiente forma:

Rango etario	Porcentaje de habitantes en cada rango de edad
0 a 14 años	22,4%
15 a 64 años	67%
65 + años	10,6%

Las características socioeconómicas de sus habitantes dan cuenta, según los datos indicados en CASEM 2024, que un 7,1% por ciento de las familias viven con un ingreso mensual al inferior definido para la línea de pobreza.

b) Comuna de Andacollo

Esta comuna pertenece a la Provincia de Elqui, en la Región de Coquimbo. Tiene una superficie de 310 km² y una población de 11.044 habitantes (5.525 mujeres y 5.519 hombres). De sus habitantes, un 9,4% corresponde a población rural y un 90,6% a población urbana. (Datos Censales 2017).

En relación con el rango etario de sus habitantes, estos se distribuyen de la siguiente forma:

Rango etario	Porcentaje de habitantes en cada rango de edad
0 a 14 años	22,2%
15 a 64 años	64,2%
65 + años	13,6%

Las características socioeconómicas de sus habitantes dan cuenta, según los datos indicados en CASEM 2024, que un 10,5% por ciento de las familias viven con un ingreso mensual al inferior definido para la línea de pobreza.

5. ACTORES Y ROLES

A continuación, se definen las distintas áreas de la institución que contribuyen en la entrega de servicios, en la gobernanza de la Política y en monitoreo y evaluación del Plan de Mejoramiento:

Actores	Roles
Dirección Ejecutiva	: Dirigir la gobernanza de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría y generar los Recursos humanos, técnicos y financieros para la adecuada implementación del Sistema Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría.
Unidad de Apoyo Técnico Pedagógico	: Asesorar y asistir a los establecimientos educacionales y comunidades educativas de su dependencia, en especial en lo relativo a la implementación curricular, la gestión y liderazgo directivo, la convivencia escolar y el apoyo psicosocial a sus estudiantes, de acuerdo al Plan de Mejoramiento Educativo y el Proyecto Educativo de cada establecimiento educacional.
Unidad de Planificación y Control de Gestión	: Colaborar con el Directora Ejecutiva en la planificación estratégica y presupuestaria para la provisión del servicio educacional por parte del Servicio Local respectivo, junto con monitorear el cumplimiento de las metas e indicadores contemplados en los instrumentos de gestión del Servicio Local y sus establecimientos. Asimismo, a esta unidad le corresponderá elaborar los proyectos de inversión en infraestructura y equipamiento a los que se refiere la letra m) del artículo 18, así como velar por la adecuada mantención de los establecimientos educacionales de su dependencia.
Unidad de Administración y Finanzas	: Administrar los recursos humanos, materiales y financieros del Servicio Local, y de apoyar, en el ámbito que le competa, a los equipos directivos de los establecimientos educacionales de su dependencia, especialmente en la preparación de los informes solicitados por la Superintendencia de Educación
Participación y Vinculación Territorial	: Planificar, implementar y monitorear acciones orientadas a la interacción directa del Servicio con personas usuarias, según los estándares establecidos. <ul style="list-style-type: none"> - Diseñar y/o actualizar Modelo de Atención Ciudadana. - Interactuar de manera directa, en función a los estándares establecidos, en materias atinentes a su área. - Responder y/o tramitar respuestas a trámites administrativos asociados al área, en función de los estándares establecidos. - Registrar interacciones de la ciudadanía en Registros administrativos definidos por el SLEPH, reportándolas en tiempo y forma a la unidad responsable de su sistematización.
Departamento de Gestión de Personas	: Planificar, monitorear y evaluar acciones formativas (Capacitaciones) orientadas en la mejora continua de la Calidad del Servicio y experiencia Usuaría. <ul style="list-style-type: none"> - Interactuar de manera directa con personas usuarias en materias atinentes área, en función a los estándares establecidos. - Responder y/o tramitar respuestas a trámites administrativos asociados al área, en función de los estándares establecidos. - Registrar interacciones de la ciudadanía en Registros administrativos definidos por el SLEP, reportándolas en tiempo y forma a la unidad responsable de su sistematización.
Departamento Jurídico	: Realizar el control de legalidad de todas las actuaciones del Servicio y defender los intereses ante los Tribunales. Además, de Justicia dar estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia de la función pública.

- Tecnologías de la Información : Resguardar el adecuado funcionamiento de los sistemas informáticos asociados a garantizar el acceso a la información por parte de las personas usuarias.
- Responder y/o tramitar respuestas a trámites administrativos asociados al área considerando los estándares definidos.
 - Registrar interacciones de la ciudadanía en Registros administrativos definidos por el SLEP, reportándolas en tiempo y forma a la unidad responsable de su sistematización
- Oficina de Partes : - Recibir, registrar y derivar a las áreas correspondientes los requerimientos realizados por las personas usuarias internos y externos.
- Registrar interacciones de la ciudadanía en Registros administrativos definidos por el SLEP, reportándolas en tiempo y forma a la unidad responsable de su sistematización.
- Departamento de Comunicaciones : Diseñar, implementar y evaluar campaña de difusión de las acciones asociadas a la implementación del Sistema Calidad del Servicio
- Comité Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria. : Entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de las etapas, incluyéndose además la aprobación tanto de la Política de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria como del Plan de Mejoramiento
- Consejo de la Sociedad Civil (COSOC). : Representar los intereses de las personas usuarias y promover la transparencia y la rendición de cuentas en torno a las acciones implementadas para avanzar en el logro de los requisitos técnicos comprometidos en el Sistema Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria.
- Comité Directivo Local : Velar por el adecuado desarrollo del Servicio Local, por la rendición de cuentas del director/a Ejecutivo/a, además de contribuir a la vinculación con las instituciones de Gobierno en las Comunas o Región.
- Consejos Escolares y De Educación Parvularia. : Incorporar visiones de los distintos actores de las Comunidades Educativas (docentes, asistentes de la educación, apoderados y estudiantes) en los distintos ámbitos de gestión de los jardines, escuelas y liceos del territorio con el fin de representar la mirada de los estamentos que representan en la toma de decisiones
- Consejo Local de Educación : Representar las necesidades de las comunidades educativas ante el director ejecutivo, con el propósito que la provisión del Servicio Educativo considere sus necesidades e intereses.

6. DIRECTRICES Y LÍNEAS DE ACCIÓN

Considerando los datos recogidos tanto en el Diagnóstico de calidad del Servicio y Experiencia Usuaría como en la implementación de las instancias participativas implementadas con funcionarios/as (Planta, Contrata, honorarios y regidos por el Código del Trabajo, el Servicio Local de Educación Pública define abordar en a mediano y largo plazo los siguientes lineamientos generales y ámbitos de prioritarios de trabajo:

- **Elaborar y/o actualizar Política de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría**, que establezca un marco que oriente los estándares en materias de calidad del Servicio y Experiencia Usuaría de la Institución.
- **Elaborar Modelo de Atención**, que permita disponer y organizar sus canales de contacto y recursos internos para atender los distintos requerimientos y solicitudes que realiza la ciudadanía (Personas naturales y Jurídicas) a través de sus interacciones con el Servicio.
- **Implementar Oficina OIRS**, que brinde a usuarios/as la oportunidad de interactuar con el Servicio a través de un punto de contacto establecido y con la disposición de recursos Humanos con funciones específicas para interactuar con ellos.
- **Fortalecer capacidades de funcionarios/as**, para que funcionarios/as puedan a usuarios/as conocer e implementar estrategias que permitan mejorar la calidad del Servicio entregado y la experiencia de usuarios/as en sus interacciones con el Servicio.
- **Implementar estrategias de socialización**, de puntos de contacto entre el Servicio y usuarios/as.
- **Elaborar y aplicar procedimientos de recolección de información**, que permitan medir la percepción de usuarios/as en torno a la calidad del Servicio y Experiencia Usuaría.