

UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Administración y Auditoría



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

MEMORIA PARA OPTAR A TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

La medición y evaluación de la satisfacción del usuario en el servicio de “Chile atiende” y una propuesta de mejora para la oficina de Concepción.

ALUMNO: FERNANDA CECILIA CABEZA CABEZAS

PROFESOR GUIA: CRISTIAN DANIEL MUÑOZ CARREÑO

CONCEPCION, 2014

Índice

Introducción.....	4
Planteamiento del problema	5
Objetivos de investigación	7
Preguntas de investigación:	8
Justificación de la investigación y su viabilidad.	8
Hechos relevantes.	10
Marco Teórico	10
¿Qué se entiende por satisfacción del usuario?.....	10
¿Cuál es la importancia de la satisfacción del usuario?.....	12
¿Cómo se mide la satisfacción del usuario?	12
1. El análisis “Top Box” o “Bottom Box”	13
2. El método SERVQUAL.....	13
3.1. Aplicaciones macroeconómicas de la metodología NQRC	14
3.2. Aplicaciones microeconómicas de la metodología NQRC	14
¿Para qué sirve obtener esta información?	15
Descripción de la entidad.	15
Chile Atiende.....	15
¿Qué es Chile Atiende?	15
¿Quiénes son sus usuarios?.....	16
Servicios Disponibles	16
¿Qué normas considera dentro de su implementación?	16
¿Cuáles fueron las claves planteadas para el éxito?.....	17
¿Qué tecnología ha utilizado?.....	17
¿Cuál fue la base de medición para la satisfacción del usuario?.....	17
.....	17
Medición de la satisfacción del usuario.....	18
Encuesta a nivel Nacional.....	18

Cálculo del Índice de Satisfacción General IPS/Chile Atiende.	21
Satisfacción del cliente – sucursales	24
De IPS a Chile Atiende.....	30
.....	31
Formación de expertos en servicio. (Aristegui, 2013).....	31
Incorporación de las redes sociales en el proyecto Chile Atiende.	35
Chile Atiende en la oficina de Concepción.	35
Organigrama Regional	36
Cargos de la dirección regional y sucursal	37
Propuesta de mejora para sucursal Chile atiende de Concepción.	38
Formulación de un cuadro de mando a Chile atiende	38
Situación Chile atiende año 2013.....	43
Las regiones que cuentan con mayor tiempo de espera.....	46
Que sucede en nuestra región	46
.....	46
Mejora oficina de concepción.....	49
Factores críticos para implementar los cambios con éxito	51
Conclusión.....	53
ANEXO N°1: Servicios de Chile Atiende.....	54
ANEXO N°2: Oficinas de ChileAtiende en la Región del Bío bío.....	64
ANEXO N°3: Convenio.....	68
ANEXO N°4:.....	73
ANEXO N°5: Tablas de T° de espera y de Adhesión.....	74
Bibliografía.....	75

Introducción

El presente trabajo pretende dar a conocer un estudio realizado al área de atención del usuario del servicio nacional Chile Atiende y presentar una propuesta de mejora a dicho proyecto,

Dando a conocer información relevante que influyo en el origen al proyecto Chile Atiende, además de definir lo que se entiende por satisfacción del usuario y sus formas de estudios utilizados hoy en día.

Continuando con la descripción de la entidad, donde se define que es este proyecto, en que consiste, sus usuarios, servicios disponibles, normas en las que se basó, etc. Mostrando su metodología para la medición de este factor, el cual es la encuesta y es presentada de dos formas, consolidada por los canales de prestación de servicio y por sucursales a lo largo del país, donde se muestran gráficos, tablas e índices de satisfacción construidos, establecidos por la empresa GFK (empresa de estudio de mercado) que realizo el estudio.

Además, de un estudio de capacitación realizado por PWC (Price wáter house coopers), donde señalan su plan a seguir para evaluar cuantos miembros del personal son aptos para una adecuada atención al usuario.

Finalmente centrando mi atención a la oficina de concepción por ser esta la sucursal regional que respalda a las demás sucursales de la región, conociendo de esta forma sus fortalezas y debilidades en la prestación de servicio, para poder así construir un adecuado plan de mejora para mantener con vida esta iniciativa del gobierno.

Planteamiento del problema

El servicio Chile Atiende es una de las primeras iniciativas del estado en integrar, trámites de distintas instituciones públicas en una sola red de canales de atención. Esta red de multiservicio del estado comenzó a partir de dos ideas:

- a) El interés de la Subsecretaría de Previsión Social, por desarrollar una ventana única laboral y previsional.
- b) La intención de aprovechar la infraestructura y cobertura del Instituto de Previsión Social (IPS), para sumar otros servicios.

El proyecto tuvo como pilar fundamental al Instituto de Previsión Social (IPS) en el periodo 2010 y 2011 sumando a la oferta de atenciones un conjunto de trámites de: Fonasa, Sence, Serviu, Bienes Nacionales, Capredena, Dipreca, ISL (Instituto de Seguridad Laboral) y el Sernac.

El modelo de atención planteado es que el estado se acerque a las personas con más formas de acceso a los servicios a través de distintos canales, información, comunicación, mayor cobertura horaria. El modelo de atención debió resolver los requerimientos y servicios de los ciudadanos. La concreción de los propósitos nos permite analizar el modelo de atención del IPS, hacer una revisión del modelo asociado al portal informático de servicios públicos. Con lo anterior se pudo observar el funcionamiento de la atención del Instituto hacia sus clientes y evidenciar las fortalezas y los aspectos de mejora, con lo cual se generaron propuestas para el modelo de atención del IPS.

A priori se estableció que el modelo no usaba eficientemente la plataforma tecnológica para entregar servicios a larga distancia, se determinó la necesidad de potenciar los canales de operadoras automáticas y un canal móvil para dar mayor libertad a las personas, por otro lado se necesitaba formalidad en estándares de niveles de servicios que aún no se encontraban definidos, además fue necesario un sistema de escalamiento o derivación de requerimientos de los usuarios, cuando no había posibilidad de dar respuesta a las personas en los tiempos adecuados o predefinidos.

Se concluyó que se requería una mayor integración del portal Chile Clic con los organismos del estado a los cuales se direccionaba o sobre los cuales informaba, de manera que las personas pudieran acceder a un servicio más integral para resolver los requerimientos:

- Faltaba avanzar hacia un portal único que consolidara la información y los trámites: centralizar la atención en un lugar que a la vista del cliente sea el que responde a consultas, inquietudes y reclamos.
- Faltaba que el canal transformara su funcionamiento reactivo en uno más proactivo, en el cual se ofreciere a los usuarios una amplia gama de servicios según su perfil (edad, sexo, condición laboral, etc.)
- La capacidad de atender la demanda del IPS, de acuerdo a las atenciones que entregaba y la cantidad de personas que atendían en las sucursales.

El resultado fue que los funcionarios del IPS se terminaron convirtiendo en prestadores de servicios cuya identidad no les correspondía ejecutar, llegando a sufrir agresiones de tipo física y verbal, afectando su valoración y autoestima, provocando graves consecuencias en el clima laboral, y en las relaciones interpersonales en la línea horizontal y vertical. Algunos funcionarios, al no poder superar sus propias falencias adoptaron la decisión de desvincularse del servicio, y consecuente con ello aumentaron las ausencias por enfermedades comunes y profesionales, ya que el objetivo institucional era ayudar como es debido a los distintos usuarios del programa, independiente del estatus socioeconómico, todos son atendidos de igual manera sin preferencias y en el tiempo establecido como estándar. Pero estos problemas salieron a flote junto al incumplimiento de los convenios con varias instituciones, los cuales estaban establecidos con antelación entre las entidades antes mencionadas, básicamente consistía en “convenios de oficina” causando problemas en la satisfacción del usuario, afectado el cumplimiento de uno de los objetivos estratégicos planteados durante el periodo 2011 – 2013 por medio de un “convenio de desempeño de la Alta Dirección Pública” entre el director nacional y el director regional del Bío bío.

De lo anterior se desprende que el problema surge en la atención al cliente, si están realmente garantizadas las condiciones del cumplimiento de los convenios, sin considerar la

idoneidad técnica o profesional de los funcionarios, para luego intentar mediante numerosas capacitaciones in situ abarcar tan diversas materias y funciones adicionales al servicio, con el establecimiento además de Planes de Mejoramiento a la Gestión Pública, conocidos como PMG, los cuales son instrumentos para la Modernización de la Gestión en la Administración del Estado, absorbiendo adicionalmente la atención de otras instituciones como JUNAEB, Minde, Inspección del trabajo, entre otras. Básicamente se desencadenó el incumplimiento de algún convenio, y la sobreexplotación de los trabajadores y funcionarios, más allá de todas sus capacidades envueltos en una tarea titánica, casi irracional.

El presente estudio pretende dar un enfoque principalmente en la satisfacción del usuario, de acuerdo a los puntos anteriormente planteados, considerando que se ha provocado una mala interacción entre los funcionarios y usuarios, al no sentirse unos y otros satisfechos con lo previamente ofrecido y acordado en la constitución de este proyecto, causando insatisfacción en las personas atendidas, provocando que los usuarios no utilizaran este servicio como se esperaba y finalmente sus trámites llevarlos a cabo en las oficinas de origen de las distintas entidades, al hacerlos de mala manera en las sucursales de “Chile atiende” o simplemente no hacer nada al respecto. De prevalecer dicha situación entre los usuarios y los funcionarios en las sucursales, especialmente en la de Concepción, causaría la muerte de dicho proyecto o implicaría hacer una rápida mejora y reevaluación de los proyectos futuros.

Objetivos de investigación

Con el fin de evaluar la gestión de Chile atiende mediante la satisfacción de los usuarios, durante el periodo 2011 al 2013 en la oficina de Concepción, la cual se desarrollará en base a:

- Analizar la información entregada o facilitada por la institución a supervisar.
- Vincular los objetivos estratégicos del proyecto “Chile atiende” - Of. Concepción.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio, por medio de las herramientas de evaluación de la satisfacción que ya utilizan.
- Construir una propuesta de mejora en el ámbito de satisfacción por medio de indicadores, mediciones y acción (marco integral – control de gestión).

Preguntas de investigación:

- ¿Cuál es su forma de medir la satisfacción del cliente?
- ¿Quién está a cargo de llevarlo a cabo?
- ¿En qué periodo se desarrolla?
- ¿Cuánto dura el proceso?
- ¿Con que fondos se financia?
- ¿Quién está a cargo de dichos fondos?
- ¿Cuánto tiempo se demora en obtener la resolución?
- ¿A quién se le reporta la información recaudada?
- ¿Qué se hace con la información recaudada?
- ¿Quién está a cargo de dar a conocer y /o administrar esta información?
- ¿Cómo evalúan el cumplimiento de los objetivos estratégicos?
- ¿qué indicadores utilizan?
- ¿Cuánto son por cada objetivo?
- ¿Cuáles son?
- ¿Quién designa dichos indicadores?
- ¿Cómo los miden?
- ¿A quién afecta su medición?
- ¿En qué le afecta?

Justificación de la investigación y su viabilidad.

- Al ser un “proyecto de servicio” a cargo de una institución de carácter público y de pocos años de funcionamiento, se desconoce bastante sobre las funciones de la misma en general, además de que en nuestra formación académica es muy poco lo que se ve con respecto a la administración pública, más bien se enfoca principalmente en la privada. Por lo cual la convierte en una materia muy poco investigada, permitiendo que sea interesante indagar en esta área.

- El beneficio que brindará este proyecto, es demostrar que hoy en día las “herramientas de control de gestión”, sin importar el tipo de institución que sea, son de gran relevancia para el buen funcionamiento de la misma, ya que si no se contara con esta metodología, sería mucho más complejo llevar el control de los procedimientos internos, provocando finalmente un decaimiento o quiebre de la empresa al no contar con esta. Es sabido que la mayoría de las veces que quiebra una empresa, no es porque no genere utilidades, sino más bien, las personas que la administran no saben hacerlo adecuadamente (al no tener el conocimiento adecuado), no contar con el personal idóneo y necesario, más un mal desglose de funciones y labores, entre otros.

- El tema sirve de interés tanto para ellos (institución) como a nosotros como alumnos de la carrera de “contador público y auditor”, debiendo ser capaces de integrarnos con determinación sin importa el tipo de entidad y poder implementar las herramientas enseñadas en la universidad, complementándolas (en el caso de ser necesario) con estudio independiente, provocándonos un crecimiento en nuestra formación profesional.

- La viabilidad de este proyecto básicamente es contar con los datos e información facilitada por la institución aunque no esté del todo completa, ya que al ser una empresa del estado cuenta con información prohibida, la cual no se podría tener acceso a ella aunque quisiéramos o fuera necesaria para llevar a cabo esta investigación, por lo tanto esta investigación se encontraría condicionada según la información que se disponga y quieran facilitar, por ser un estudio de tipo exploratorio y descriptivo de su información administrativa.

Hechos relevantes.

Tras el terremoto ocurrido el 27 de febrero del 2010, el IPS a pocas horas y días, formuló un plan de trabajo inmediato, permitiendo normalizar los pagos correspondientes en las localidades afectadas, lo que le permitió a la administración plantearse como meta contar a mediano plazo con una organización mucho más orientada al usuario que lo habitual.

El 9 de enero del 2012 se presentó el programa Chile Atiende a la ciudadanía como la primera red de atención del Estado, dicho proyecto se presentó además como uno de los siete ejes del gobierno para la modernización del estado, lo cual consistía en la construcción de un estado 100% al servicio de los ciudadanos.

En el periodo 2012-2013 fue ampliar el número de instituciones en convenio para multiplicar los beneficios de la red. Se potenciaron las alianzas con diversas entidades públicas, la cual culminó con la incorporación de la Contraloría General de la República en enero del 2014.

Marco Teórico

La satisfacción del cliente es un campo muy amplio e incluye distintas disciplinas y enfoques. Este concepto ha sido enfocado desde perspectivas muy distintas y por autores pertenecientes a campos científicos diversos.

Por lo que a continuación daré una breve reseña sobre el concepto "satisfacción del cliente" su concepto en el tiempo (entendimiento), las técnicas usadas con mayor frecuencia y las más importantes para la medición de la satisfacción del cliente.

¿Qué se entiende por satisfacción del usuario?

A medida que han ido desarrollándose estudios al respecto de la satisfacción, el concepto de satisfacción del cliente ha sufrido diversas modificaciones y ha sido enfocado desde distintos puntos de vista a lo largo del tiempo. Cabe destacar que en los años 70, el interés por el estudio de la satisfacción era tal que se habían realizado y publicado más de 500 de estos estudios en esta área (Hunt 1982), y al no parece decaer, como lo manifiestan Peterson y Wilson (1992) en un análisis de la literatura relativa a la satisfacción del cliente, estimaba en

unos 15.000 artículos académicos escritos que abarcaban la satisfacción o insatisfacción en los últimos veinte años.

El enfoque dado a la investigación del constructo satisfacción del cliente ha ido modificándose a lo largo del tiempo. De este modo, mientras en los años 60 el interés de los investigadores era fundamentalmente determinar cuáles eran las variables que intervienen en el proceso de la formación de la satisfacción, en los años 80 se va más lejos analizándose también las consecuencias del procesamiento de la satisfacción (Moliner, Berenguer y Gil 2001).

Los primeros estudios realizados al respecto se basaron en la evaluación cognitiva entrando a valorar aspectos como los atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto o servicio, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción (Westbrook 1987; Westbrook y Oliver 1991).

En la actualidad la satisfacción del cliente se estima que se consigue a través de conceptos como los deseos del cliente, sus necesidades y expectativas. Estos conceptos surgen de la Teoría de la Elección del Consumidor. Esta teoría dice que una de las características principales de los consumidores es que su capital disponible para comprar productos y servicios no es ilimitado, es decir, están ligados a los recursos disponibles para satisfacer las necesidades.

A la vista de esta gran disparidad de pareceres al respecto de qué es la satisfacción del cliente, vemos necesario definir el concepto de satisfacción en sí mismo, para ellos veamos el punto de vista de La Real Academia Española de la Lengua, que define satisfacción como “[1] Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, [2] razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria,(...),[5] Cumplimiento del deseo o del gusto”. Se define satisfacer como “[4] Saciar un apetito o necesidad, [5] Dar solución a una queja o dificultad”. Y cliente se define como “[1] Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa”. De estas definiciones, se puede inducir

que satisfacción del cliente es el hecho de una persona que compra un servicio o producto vea sus necesidades y deseos saciados.

¿Cuál es la importancia de la satisfacción del usuario?

La importancia de la satisfacción del cliente en el mundo empresarial reside en que un cliente satisfecho será siempre un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, volverá a comprar el producto o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa y además es más fácil venderle los productos nuevos a clientes frecuentes a que conseguir clientes nuevos (captura de fidelidad de cliente).

Por el contrario, un cliente insatisfecho comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará a la compañía y cambiara de empresa, provocando que este cliente cambie de mercado o se salga de este.

En el caso del análisis, la satisfacción del usuario, es fundamental para lograr que aquellos que utilizan regularmente el servicio público se sientan acogidos al sistema, toda vez que al ser un organismo del estado, es inaceptable que no se presten en tiempo oportuno y eficiente los apoyos que las personas buscan en estas instituciones, ya que su prioridad es ayudar y asesorar a los al pueblo en sus trámites civiles, al no contar con competencia directa dentro de su mercado o área.

¿Cómo se mide la satisfacción del usuario?

Para la medición de la satisfacción del cliente se han empleado diversos métodos a lo largo del tiempo.

Sin embargo, muchas de estas mediciones se han realizado sin tener en consideración el uso final que se dará a los resultados. En particular, las mediciones no están diseñadas por lo general para que los gestores y directivos puedan interpretar de manera fácil y rápida los resultados y así puedan implementar cambios positivos en sus organizaciones (Fornell, Ittner y Larcker 1995).

Trataremos a continuación algunos de estos métodos empleados para la medición de la satisfacción del cliente a lo largo del tiempo. (Martin, 2000)

1. El análisis “Top Box” o “Bottom Box”

Las encuestas sometidas al análisis “Top Box” o “Bottom Box” son aquellas donde el encuestado marca una casilla con un número reducido de opciones para cada una de las cuestiones que componen la encuesta.

Este tipo de encuestas tienen algunas limitaciones

Dicho análisis es de mucha menor aplicación en los estudios de satisfacción del cliente. Este análisis además de realizar una simplificación del concepto de satisfacción del cliente, reduce la sensibilidad del análisis cuando se trata de detectar las variaciones en los clientes cuya opinión pasa de valores buenos a excelentes o viceversa (Martin, 2000).

2. El método SERVQUAL

Dicha metodología pretende implantar una escala y metodología equivalentes para el ámbito industrial.

El modelo de brechas o “gap model” define el servicio como una función de las disconformidades entre las expectativas del cliente de un servicio y sus percepciones respecto al servicio prestado realmente por una organización.

Se basó inicialmente en un estudio exploratorio cualitativo entre directivos y consumidores de empresas de servicios analizándose los principales motivos de desajuste (gap) que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de las citadas empresas. Los cinco gaps o brechas identificadas por los autores como el origen del déficit de la calidad del servicio. Estas deficiencias son los factores que afectan a la imposibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985).

3.1. Aplicaciones macroeconómicas de la metodología NQRC

La metodología desarrollada por el NQRC se usó por vez primera en el Barómetro Sueco de la Satisfacción del Cliente (Svenskt Kundindex) en 1989 (Fornell 1992).

Se realizaron modificaciones a esta primera aplicación de la metodología NQRC para rediseñar el American Customer Satisfaction Index (ACSI). Este índice tiene un enfoque global, y en lugar de tratar la satisfacción de una organización en particular, es un indicador económico de las evaluaciones de los clientes respecto a la calidad de los servicios y productos de las compañías más importantes de una economía en particular, la estadounidense.

El desarrollo del modelo ACSI se basa en las relaciones agregadas a nivel de mercado entre características subyacentes como la calidad percibida, la personalización, la fiabilidad, las expectativas del cliente y la tolerancia ante el precio del producto o servicio de que se trate (Fornell et al. 1996).

3.2. Aplicaciones microeconómicas de la metodología NQRC

La metodología NQRC puede modificarse y personalizarse para su aplicación a escala microeconómica o de una sola organización.

Esta personalización se puede efectuar realizando los pasos siguientes:

- Desarrollar un estudio cualitativo.
- Creación de un modelo preliminar de la satisfacción
- Creación de los constructos
- Análisis mediante Mínimos Cuadrados Parciales de los datos para obtener el modelo definitivo de la satisfacción del cliente.

Los cambios en la satisfacción global de los clientes tendrán efectos económicos ya sean debidos a la tolerancia respecto al precio y en la fidelidad de los clientes en términos de vuelta comprar el producto o servicio y en la recomendación de éste a otros posibles clientes.

A través de los resultados de esta metodología, se pueden estimar las consecuencias financieras de los cambios producidos en los aspectos clave de la satisfacción del cliente.

* (<http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>, s.f.)

¿Para qué sirve obtener esta información?

Sirve principalmente:

- Medir que tan lejos estamos de cumplir el objetivo final o principal de la institución (cumplimiento de convenios y PMG).
- Saber que tanto influye en nuestros ingresos y gastos.
- Capturar la lealtad de nuestros clientes /usuarios, lo que le ayudara a la institución a crear una Cartera de clientes / Usuarios.

* (IPS_ConsolidadoVF, 2013)

Descripción de la entidad.

Chile Atiende

¿Qué es Chile Atiende?

Chile Atiende es la red multiservicios y multicanal (One stop shop) de trámites y servicios del Estado de Chile. Esta red dispone de: canales presenciales, atención telefónica, portal web móvil, atención vía redes sociales y oficinas móviles.

En Chile Atiende los ciudadanos pueden realizar directamente trámites de distintas instituciones en un sólo lugar y acceder a información y guía. Chile Atiende fue creado y lanzado el año 2012.

* (IPS, 2010-2014)

¿Quiénes son sus usuarios?

Sus usuarios principalmente ciudadanos en general (aunque principalmente de las personas de escasos recursos) y funcionarios públicos, con el fin de centralizar y sistematizar la información y acceso de trámites disponibles.

* (www.chileatiende.cl, 2014)

Servicios Disponibles

Es una red multiservicios que constan de 188 productos de 30 instituciones públicas, en cualquiera de los 200 puntos de atención, a lo largo de todo el país.

Adicionalmente se encuentran 2 canales de servicios a parte de la presencial (sucursal), los cuales son la red el portal web www.chileatiende.cl y el call center 101 que ofrece orientación general sobre diversos temas de interés ciudadano.

* (IPS, 2010-2014) (www.chileatiende.cl, 2014)

¿Qué normas considera dentro de su implementación?

- Ley de Bases de Procedimientos administrativos
- Ley N° 19.880 que, entre otras cosas garantiza tiempo y forma de atención, así como garantiza al ciudadano que no se le solicitará documentación que ya está en poder del Estado y donde todos los ciudadanos pueden saber el estado de sus solicitudes dentro del Estado.
- Ley de Instituto de Previsión Social.
- Dictamen 210 DEL 2 DE ENERO DEL 2014, Contraloría general de la República sobre la legalidad de la iniciativa gubernamental Chile Atiende, el cual valida el modelo de funcionamiento y coordinación de la iniciativa bajo el amparo del Instituto de Previsión Social.
- Proyecto de Ley de Servicio Nacional de Atención al Ciudadano (Ingresada el 8 de Octubre del 2013).

* (personas, 2014)

¿Cuáles fueron las claves planteadas para el éxito?

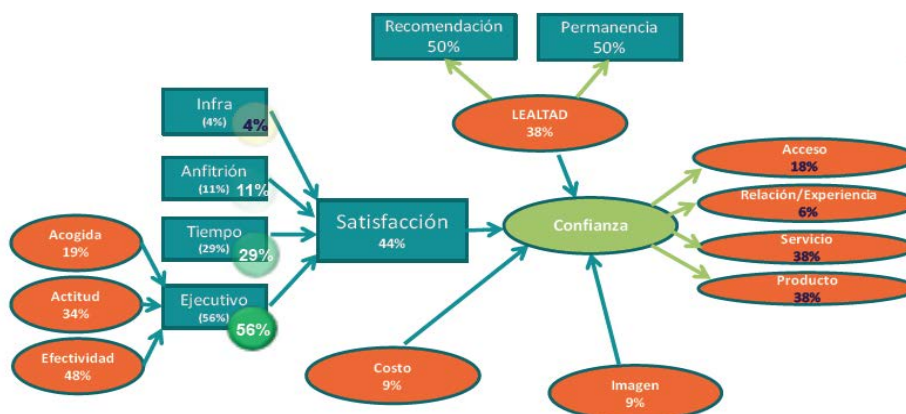
- Utilizar recursos ya disponibles (puntos de atención IPS)
- Tener un ente coordinador con autoridad interministerial (UMGD en MINSEGPRES)
- Bajar barreras de entrada para integrar trámites a las instituciones.
- Prototipo las soluciones tecnológicas para ir adaptándolas en el tiempo a la necesidad.
- Una institución de excelencia con personal de coordinación y atención ciudadana de primer nivel (IPS)

* (personas, 2014).

¿Qué tecnología ha utilizado?

- Poseen una arquitectura MVC en lenguaje de programación PHP (framework CodeIgniter)
- la base de datos MySQL
- infraestructura portal ChileAtiende está en servidores nube (Bustamante, 2014)
(personas, 2014)

¿Cuál fue la base de medición para la satisfacción del usuario?



* (personas, 2014)

Lo que finalmente les demostró que “las personas definen su satisfacción de manera subjetiva y basada en variables que muchas veces no sabemos cómo controlar”.

Estos factores fueron los temas que definieron como base para comprender y definir una estrategia de despliegue, el cual se respaldó con un estudio de satisfacción

La empresa IPSOS, para medir los canales presencial y telefónico (trabajo de campo) Encuesta con muestra nacional, utilizando un modelo multidimensional,

Arrojando como resultados en relación al modelo lo siguiente: 89% de satisfacción, de la cual la atención del ejecutivo, está representando en el 55% de la satisfacción general.

Estos datos se compararon con la experiencia internacional más conocida, el caso Service Canada, definiendo un modelo de competencias y certificación de lo que ellos llamaron “profesionales del servicio”.

Entonces se definió un modelo de gestión que les permitiera potenciar aún más el perfil que ya estaba bien evaluado, arrojando un nuevo rol de funcionario, certificándolo como un experto en servicio al ciudadano. Para esto, en conjunto con la consultora “Price Water house”, se desarrolló un modelo de “gestión del cambio y certificación de competencias” a través de la Universidad de los Andes.

* (Bustamante, 2014). (personas, 2014)

Medición de la satisfacción del usuario.

Encuesta a nivel Nacional

A gran escala se lleva a cabo una medición a la “Satisfacción del Usuario” donde se evalúan los canales en base a sus factores respectivos, construidos después de desarrollarse el estudio.

Este estudio es desarrollado por una empresa externa llamada Adimark GFK (empresa dedicada al estudio de mercado), El cual se lleva a cabo en el mes de septiembre sin previo aviso a los respectivos directores regionales, finalmente entregándole un reporte en el mes de oct-nov al director nacional.

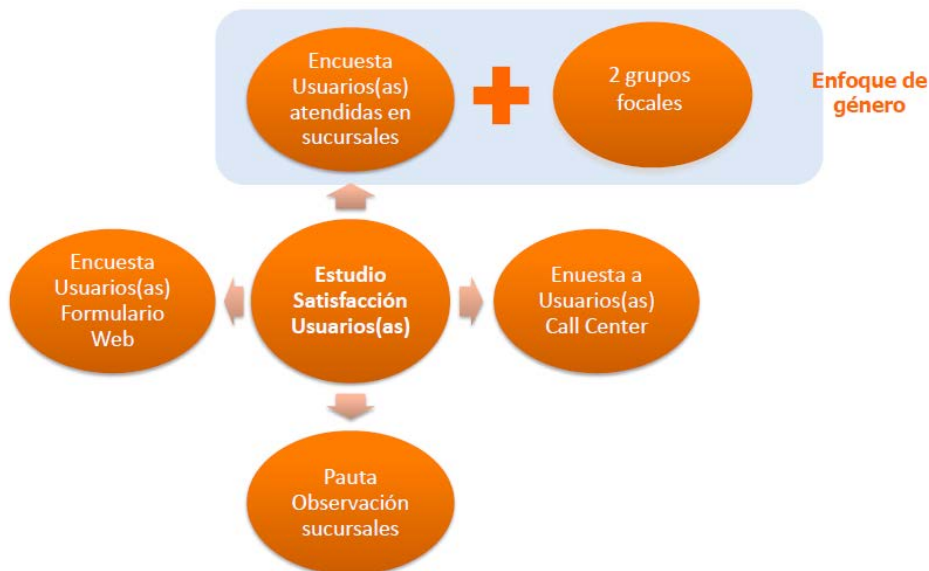
* (Análisis a nivel nacional, 2013)

Objetivo del estudio:

Medir el grado de satisfacción de los usuarios que utilizan las sucursales, call center y formulario Web del instituto de Previsión Social (IPS). Con el fin de ver que tan bien lo está haciendo la institución.

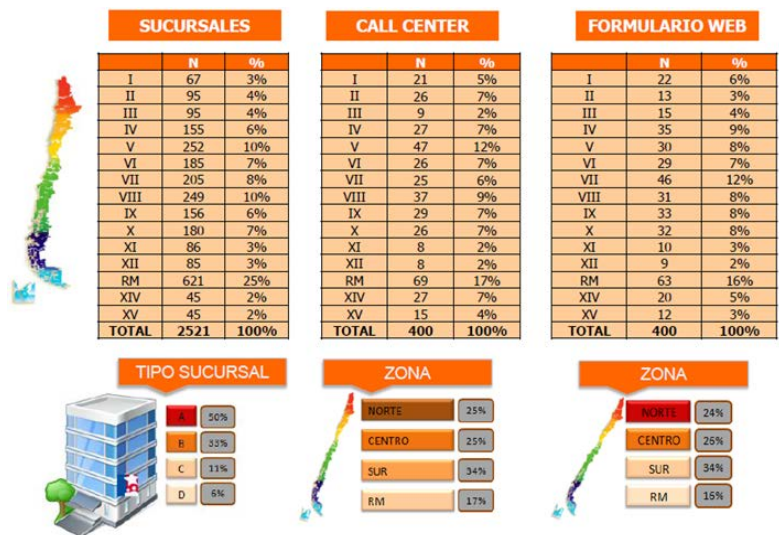
* (Análisis a nivel nacional, 2013)

Metodología del programa de estudios:



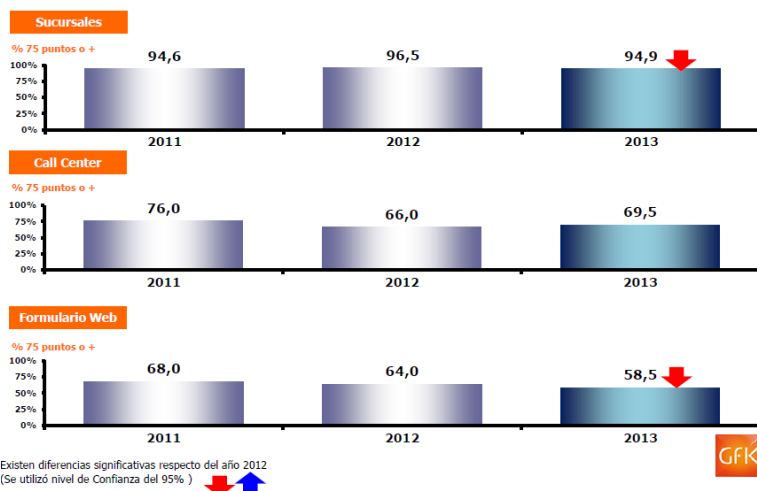
* (Análisis a nivel nacional, 2013)

Distribución de encuestas



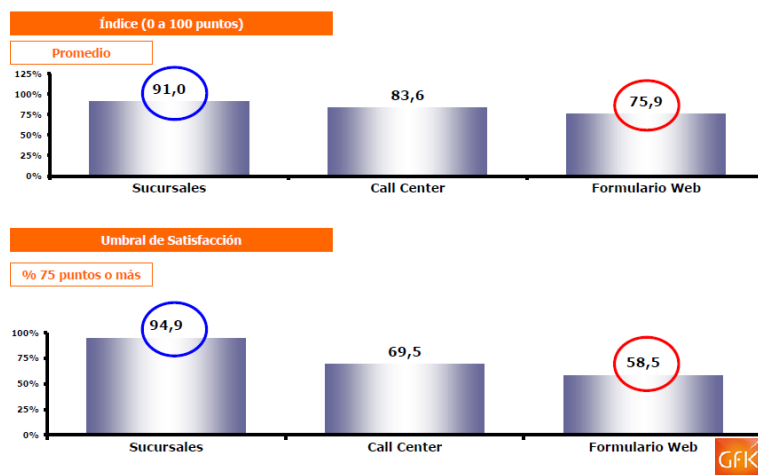
* (IPS_ConsolidadoVF, 2013)

Índice de satisfacción por canal.



(IPS_ConsolidadoVF, 2013)

Evolución Índice de Satisfacción – Umbral de Satisfacción



(IPS_ConsolidadoVF, 2013)

Cálculo del Índice de Satisfacción General IPS/Chile Atiende.

Índice de Satisfacción General IPS =
 (% Cumplimiento Umbral Sucursales * Peso Muestra Sucursales) + (% Cumplimiento Umbral Call Center * Peso Muestra Call Center) + (% Cumplimiento Umbral Formulario Web * Peso Muestra Web)

El peso fue calculado con el tamaño de la muestra, arrojando el siguiente resultado:

CANAL	MUESTRA	PESO	UMBRAL CANAL	INDICE GENERAL
Sucursales	2521	75,9%	94,9%	72,0%
Call Center	400	12,1%	69,5%	8,4%
Web	400	12,0%	58,5%	7,0%
Total	3321			87,5%

Es decir, el resultado se logró multiplicando el peso de la muestra de cada canal por el umbral logrado en cada uno. Finalmente la sumatoria de este resultado por canal genera el Índice General IPS que para el año 2013 queda en **87,5%**

* (IPS_ConsolidadoVF, 2013)

A continuación mostrare una tabla en la que se especificara los componentes que utilizaron como criterio para la evaluación de satisfacción del cliente en cada uno de los distintos canales de atención de ChileAtiende.

Construcción del índice de Satisfacción – Sucursales

INDICADORES	INDICADORES	VALORES POR CATEGORÍA DE RESPUESTA							
		1	2	3	4	5	6	7	
CALIDAD Y EFICIENCIA DEL SERVICIO (0,30)	P43. Calificación Tiempo de Espera	Escala Valor	10	25	40	55	70	85	100
	P26. + P25.10 Calificación Personal de Atención Directa (promedio de los 10 atributos)	Valor	10	25	40	55	70	85	100
	P27. Calificación de la atención del ejecutivo	Valor	10	25	40	55	70	85	100
	P8. Resolución de la consulta o trámite	Escala Valor	100	50	10				
	P9. Utilidad de la explicación	Valor	100	50	17				
INFRAESTRUCTURA Y CONDICIONES AMBIENTALES (0,20)	P44. Respeto por el orden de Atención	Escala Valor	100	50	10				
	P25. Evaluación del Espacio y la Infraestructura (promedio de los 9 aspectos)	Escala Valor	10	25	40	55	70	85	100
IMAGEN (0,20)	P16. Imagen (promedio de los 5 aspectos)	Escala Valor	10	25	75 *				100
CALIFICACIÓN DIRECTA (0,30)	P17. Calificación Directa de la Satisfacción	Escala Valor	10	25	40	55	70	85	100

* (IPS_ConsolidadoVF, 2013)

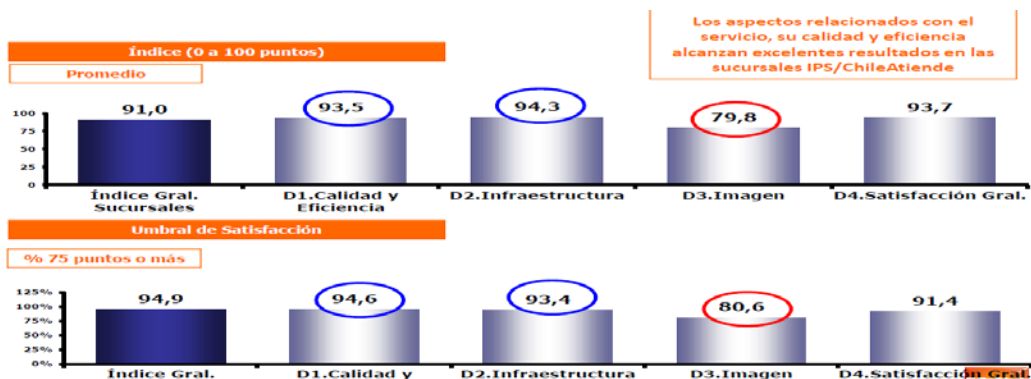
Evolución en el tiempo

Promedio del Índice (0 a 100 puntos)

	CALIDAD Y EFICIENCIA	INFRAESTRUCTURA	IMAGEN	SATISFACCIÓN GENERAL	INDICE
2013	93,5	94,3	79,8 ↓	93,7	91,0 ↓
2012	92,2	95,4	91,8	93,4	93,5
2011	92,0	94,7	92,6	93,6	93,1

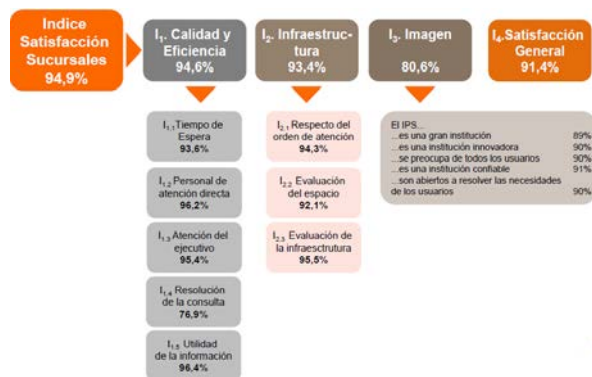
* (IPS_ConsolidadoVF, 2013)

Gráfico



(IPS_ConsolidadoVF, 2013)

Construcción de los componentes



(IPS_ConsolidadoVF, 2013)

Importancia de la Imagen

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado
1	,723	,523

Modelo	Beta	Sig.
LA ATENCIÓN DEL EJECUTIVO	,382	,000
LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN GENERAL	,211	,000
TIEMPOS DE ATENCIÓN EN GENERAL	,190	,000
INFRAESTRUCTURA EN GENERAL	,062	,000
IMAGEN	,039	,013
SEGURIDAD DEL EXTERIOR Y ENTORNO DEL CENTRO IPS	,020	,317
COSTOS QUE LE OCASIONÓ LLEGAR A ESTE CENTRO IPS	,013	,564
TIEMPO QUE DEMORÓ EN LLEGAR A ESTE CENTRO IPS	,004	,863
HORARIO DE ATENCIÓN DE ESTE CENTRO IPS	-,004	,817
SEGURIDAD AL INTERIOR DEL CENTRO IPS	-,012	,569

1. Las 10 variables explican 52% del total de la satisfacción.

2. Las 5 variables significativas en la construcción de la satisfacción son la atención del ejecutivo, la atención del personal, los tiempos de atención, la infraestructura y la imagen.

* (IPS_ConsolidadoVF, 2013)

Después de llevar a cabo este proceso, se les entrega un informe a los distintos directores regionales, el cual lo utilizan como base para formular un “Plan de Mejora”¹, y este es

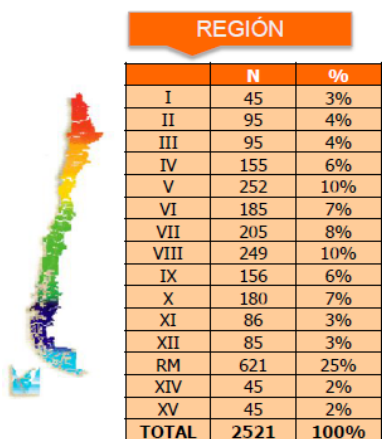
¹ Plan de Mejora, insertado como anexo N°4

presentado al director nacional, que al obtener el visto bueno es aplicado o llevado a cabo en colaboración con los jefes de las distintas sucursales que está bajo su jurisdicción.

Deben entregar un informe mensual al “Coordinador de Control de gestión” el cual supervisa y conserva el respaldo respectivo para el cumplimiento de el “plan de mejora” dentro de los plazos establecidos.

Al no cumplir o al cumplir en menos tiempo los estándares de mejora, deben ser igualmente justificados oportunamente al coordinador de gestión de la región.

Satisfacción del cliente – sucursales



Muestra por región y sucursal.

Región	N Regional	Sucursal	Tipo	N
VIII	249	Chillán	A	46
		Concepción	A	46
		Los Angeles	A	46
		Lota	B	30
		Talcahuano	B	30
		Coronel	B	30
		San Carlos	C	21



* (sucursales., 2013)

Uso de sucursales IPS en los último año

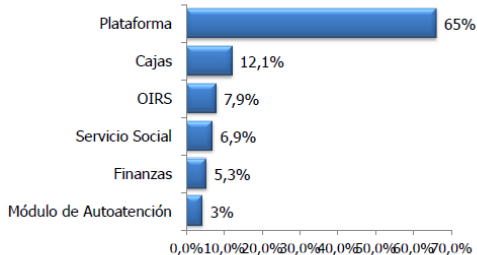
¿Cuántas veces ha venido a un centro IPS para realizar trámites o consultas en el último año, incluyendo su visita de hoy? (B: 2521, Total entrevistados)

	TOTAL	REGION														
		I (B:67)	II (B:95)	III (B:95)	IV (B:155)	V (B:252)	VI (B:185)	VII (B:205)	VIII (B:249)	IX (B:156)	X (B:180)	XI (B:86)	XII (B:85)	RM (B:621)	XIV (B:45)	XV (B:45)
Primera vez	33%	22%	20%	25%	27%	27%	26%	37%	32%	39%	41%	38%	29%	39%	47%	29%
2 a 3 veces	40%	49%	32%	31%	50%	38%	41%	29%	44%	40%	33%	38%	41%	44%	38%	29%
4 a 10 veces	24%	18%	39%	42%	20%	30%	29%	31%	21%	18%	24%	23%	29%	15%	16%	36%
11 veces y más	3%	10%	9%	2%	3%	5%	4%	3%	3%	3%	1%	0%	0%	2%	0%	7%
Media	3,3	4,4	5,8	3,8	3,2	4,1	3,8	3,6	3,2	3,0	2,8	2,6	2,8	2,6	2,1	4,8

(sucursales., 2013)

Perfil de la atención: Área donde se realizó el trámite

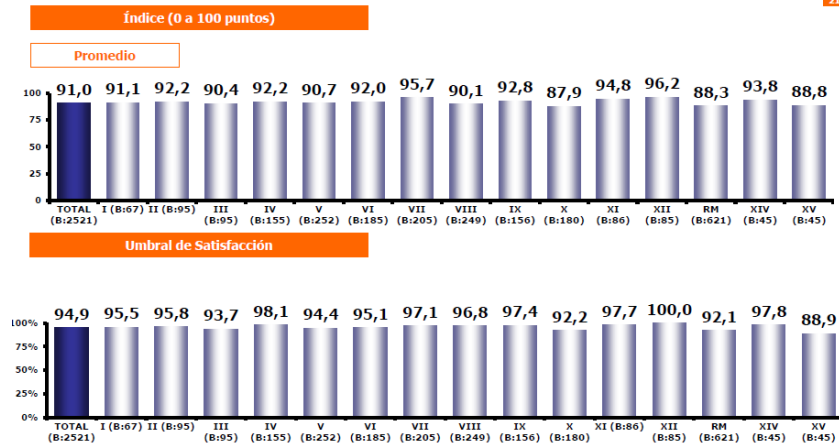
¿En qué área de la sucursal realizó el trámite? (B: 2521, Total entrevistados)



I (B:67)	II (B:95)	III (B:95)	IV (B:155)	V (B:252)	VI (B:185)	VII (B:205)	VIII (B:249)	IX (B:156)	X (B:180)	XI (B:86)	XII (B:85)	RM (B:621)	XIV (B:45)	XV (B:45)
66%	39%	48%	66%	69%	82%	66%	55%	72%	63%	79%	81%	66%	56%	93%
13%	49%	17%	8%	10%	9%	21%	16%	5%	7%	9%	1%	10%	2%	2%
-	5%	-	6%	16%	7%	2%	10%	8%	4%	-	-	12%	9%	-
12%	-	18%	16%	6%	-	7%	7%	6%	9%	8%	2%	6%	13%	-
1%	-	19%	5%	1%	2%	3%	7%	6%	7%	-	13%	6%	7%	7%
10%	7%	1%	2%	2%	3%	2%	7%	5%	11%	3%	2%	2%	16%	2%

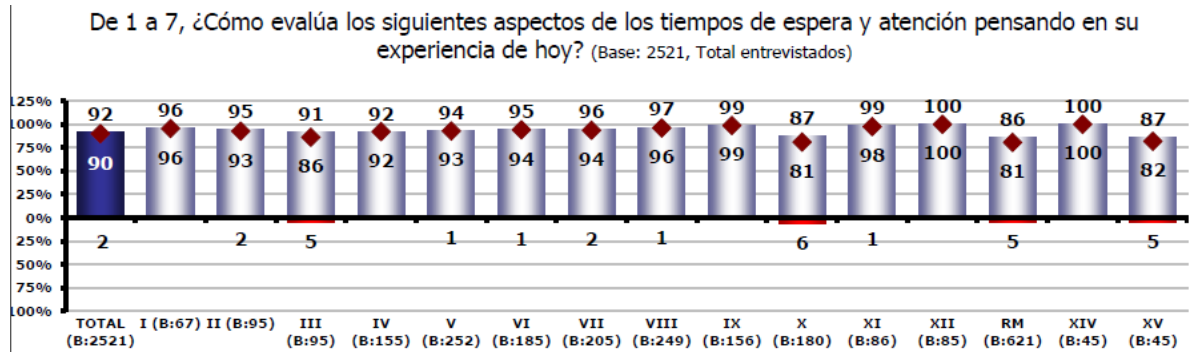
*(sucursales., 2013)

Índice de satisfacción por región 2013.



* (sucursales., 2013)

Calidad y eficiencia en el servicio: Tiempos de atención en general.



* (sucursales., 2013)

Tiempos de espera

Promedio del Índice (0 a 100 puntos)						
	CALIDAD Y EFICIENCIA	INFRAESTRUCTURA	IMAGEN	SATISFACCIÓN GENERAL	INDICE	BASE:
TOTAL	93,5	94,3	79,8	93,7	91,0	2.521
Concepción	96,7	96,1	17,1	94,1	79,9	46
Los Ángeles	95,6	96,7	94,8	93,2	94,9	46
Lota	93,5	97,7	81,0	95,5	92,5	30
Talcahuano	95,5	97,9	88,3	97,5	95,1	30
Coronel	98,1	95,4	17,0	97,0	81,0	30
San Carlos	96,6	96,1	93,9	98,6	96,5	21

	TOTAL (2521)	I (67)	II (95)	III (95)	IV (155)	V (252)	VI (185)	VII (205)	VIII (249)	IX (156)	X (180)	XI (86)	XII (85)	RM (621)	XIV (45)	XV (45)	
Tiempo de espera para ser atendido	% 6 -7	92	99	94	89	92	92	95	96	97	99	87	99	99	85	100	87
	Neto	89	99	92	84	92	91	94	95	96	99	81	99	99	80	100	76
Tiempo de atención	% 6 -7	94	99	96	93	95	94	96	94	98	99	88	100	100	88	100	91
	Neto	91	99	93	89	94	94	96	92	97	99	82	100	100	83	100	87

*(sucursales., 2013)

Percepción de espera.

En promedio, los usuarios y usuarias recuerdan haber esperado **7,2 minutos** en ser atendidos

	TOTAL	REGION														
		I (B:67)	II (B:95)	III (B:95)	IV (B:155)	V (B:252)	VI (B:185)	VII (B:205)	VIII (B:249)	IX (B:156)	X (B:180)	XI (B:86)	XII (B:85)	RM (B:621)	XIV (B:45)	XV (B:45)
Media	7,2	1,9	5,4	8,9	6,4	9,3	4,4	6,5	6,1	2,9	10,2	3,0	3,6	10,0	2,4	8,8
Mínimo	0,0	1,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Máximo	305	25	30	60	40	60	45	90	50	60	70	15	20	305	15	35
BASE:	2.521	67	95	95	155	252	185	205	249	156	180	86	85	621	45	45

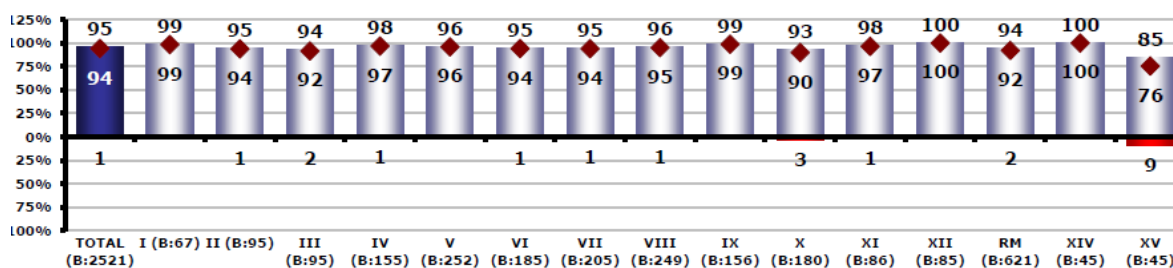
*(sucursales., 2013)

Percepción de tiempo de atención del ejecutivo

	TOTAL	REGION														
		I (B:67)	II (B:95)	III (B:95)	IV (B:155)	V (B:252)	VI (B:185)	VII (B:205)	VIII (B:249)	IX (B:156)	X (B:180)	XI (B:86)	XII (B:85)	RM (B:621)	XIV (B:45)	XV (B:45)
Media	7,6	4,2	6,2	6,3	10,9	8,6	7,4	5,9	6,4	7,7	7,6	7,7	9,4	7,7	7,1	8,5
Mínimo	0,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,1	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	1,0	0,0	1,0	0,7
Máximo	110	25	60	30	60	75	45	50	30	60	60	21	30	110	20	40
BASE:	2.521	67	95	95	155	252	185	205	249	156	180	86	85	621	45	45

(sucursales., 2013)

Atención del personal en general



* (sucursales., 2013)

Atributos del personal por región.

	TOTAL (2521)	I (67)	II (95)	III (95)	IV (155)	V (252)	VI (185)	VII (205)	VIII (249)	IX (156)	X (180)	XI (86)	XII (85)	RM (621)	XIV (45)	XV (45)	
Amabilidad en el trato	% 6-7	96	99	95	95	98	96	96	95	98	99	93	99	100	93	100	89
	Neto	94	99	94	91	98	96	94	93	98	99	91	98	100	91	100	82
Trato respetuoso	% 6-7	96	99	95	95	99	94	97	95	98	99	94	99	100	94	98	89
	Neto	94	99	94	93	99	94	96	94	98	99	91	98	100	91	98	82
Preparación y conocimientos	% 6-7	95	99	96	94	98	94	98	96	96	98	90	99	100	93	96	87
	Neto	93	99	94	93	97	93	97	94	95	98	86	98	100	90	96	82
Claridad de la información	% 6-7	95	97	96	94	98	94	96	95	98	97	91	99	100	93	100	87
	Neto	93	96	95	93	97	93	95	93	97	96	87	98	100	90	100	78
Utilidad de la información	% 6-7	95	97	94	95	98	95	96	95	97	97	90	99	100	92	100	89
	Neto	93	97	93	94	97	94	95	92	96	96	86	98	100	88	100	80
Preocupación por atender necesidades	% 6-7	95	99	95	92	98	96	95	95	97	97	91	99	100	92	100	87
	Neto	93	99	92	87	98	94	94	92	96	97	87	98	100	89	100	78
Rapidez de atención	% 6-7	95	99	96	91	98	95	96	94	97	97	93	99	100	92	100	84
	Neto	93	99	95	85	98	95	95	90	96	97	90	98	100	89	100	76
Presentación del personal	% 6-7	97	99	97	95	98	97	98	97	99	99	97	100	100	93	98	91
	Neto	96	99	96	95	98	96	98	96	99	99	96	100	100	92	96	84

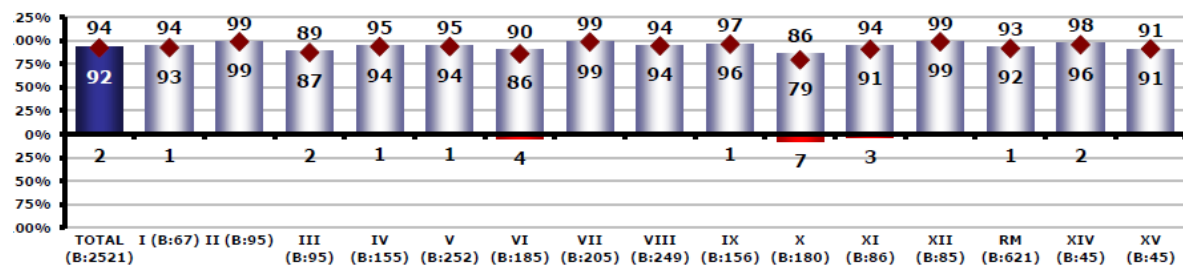
* (sucursales., 2013)

Efectividad de la visita a la sucursal.

	TOTAL	REGION														
		I (B:70)	II (B:97)	III (B:101)	IV (B:169)	V (B:281)	VI (B:205)	VII (B:223)	VIII (B:262)	IX (B:161)	X (B:193)	XI (B:92)	XII (B:85)	RM (B:662)	XIV (B:46)	XV (B:50)
1 vez	74%	94%	63%	39%	88%	78%	69%	75%	81%	83%	70%	80%	82%	73%	57%	56%
2 a 3 veces	20%	1%	19%	40%	9%	19%	23%	19%	16%	13%	20%	17%	16%	22%	41%	26%
4 a 9 veces	5%	3%	9%	20%	2%	3%	8%	5%	2%	4%	9%	2%	1%	3%	2%	18%
10 veces o +	1%	1%	9%	2%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	2%	0%	0%
Media	1,6	1,3	2,7	2,5	1,3	1,4	1,7	1,6	1,4	1,4	1,6	1,3	1,3	1,6	1,5	2,2

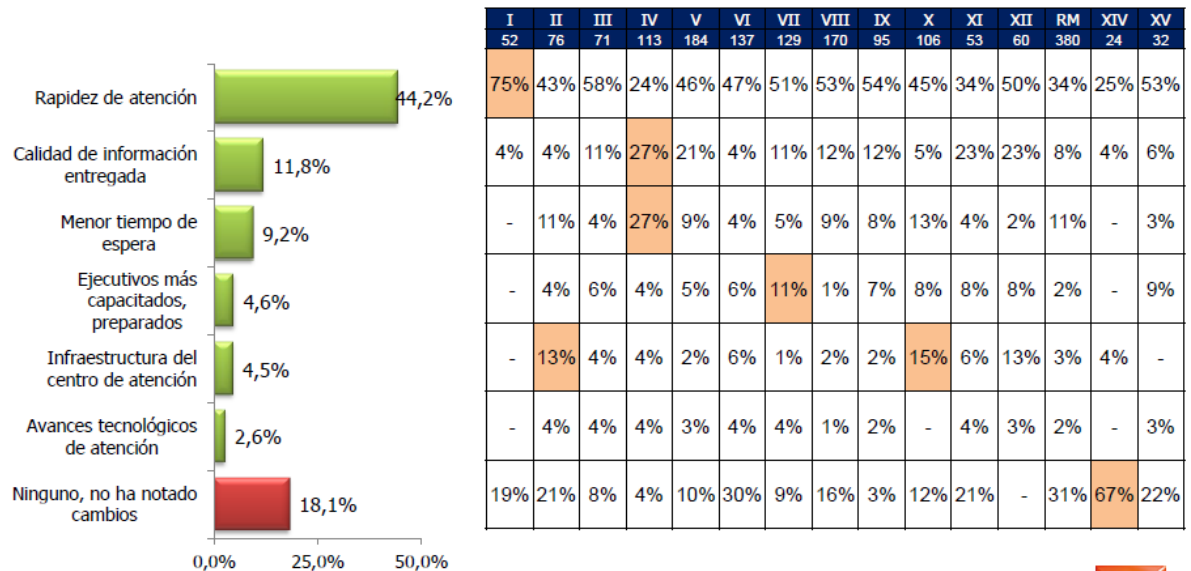
* (sucursales., 2013)

Infraestructura en general



* (sucursales., 2013)

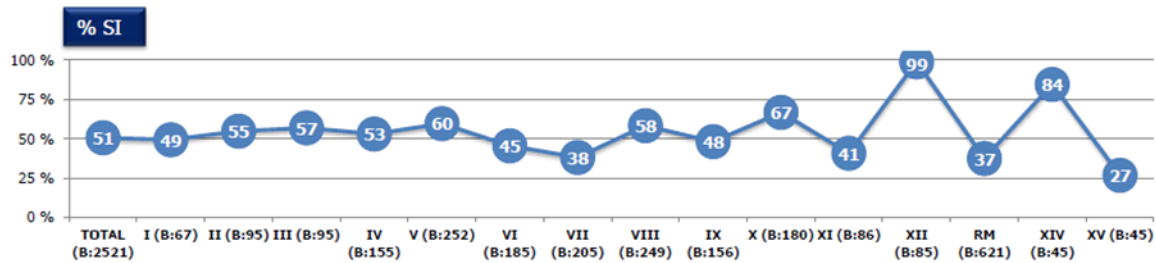
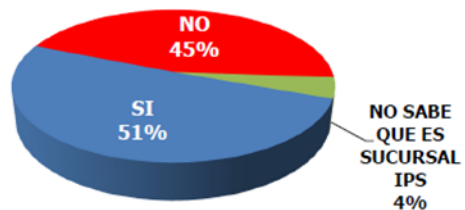
Mejoras en el último año.



* (sucursales., 2013)

De IPS a Chile Atiende.

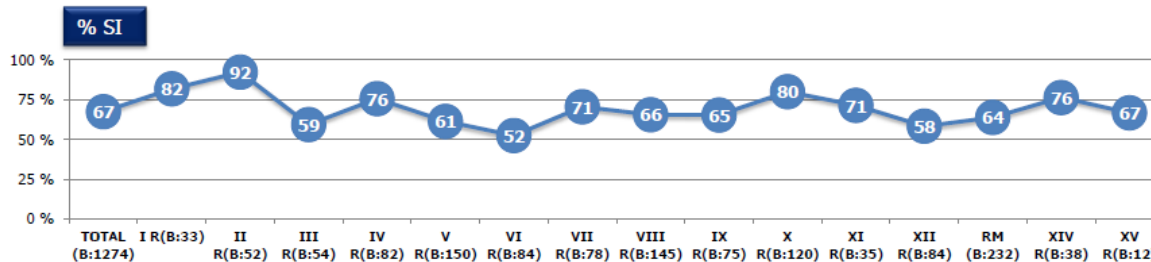
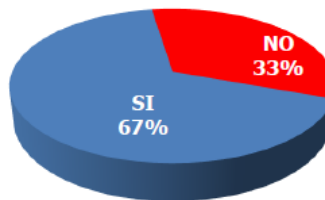
¿Ha notado que los Centros de Atención del IPS han comenzado a atender trámites de otras instituciones como parte del programa ChileAtiende? (Base: 2521, Total entrevistados)



* (sucursales., 2013)

¿Ha utilizado los centros de Atención del IPS para realizar trámites de otras instituciones públicas, como parte del programa ChileAtiende?

(Base: 1.274, quienes han notado que las Sucursales IPS han comenzado a atender Trámites de otras instituciones públicas)



(sucursales., 2013)

Formación de expertos en servicio. (Aristegui, 2013)

Proceso de certificación

Se llevó a cabo gracias al trabajo en conjunto con la empresa PwC, la cual primeramente entrega la forma de proceder del estudio, definido en los siguientes pasos (Aristegui, 2013):

- Modelo de evaluación del



* La evaluación del profesor esta compuesta en un 70% de seguimiento y un 30% de plan de mejora

(Aristegui, 2013)

- **Contenidos y habilidades**

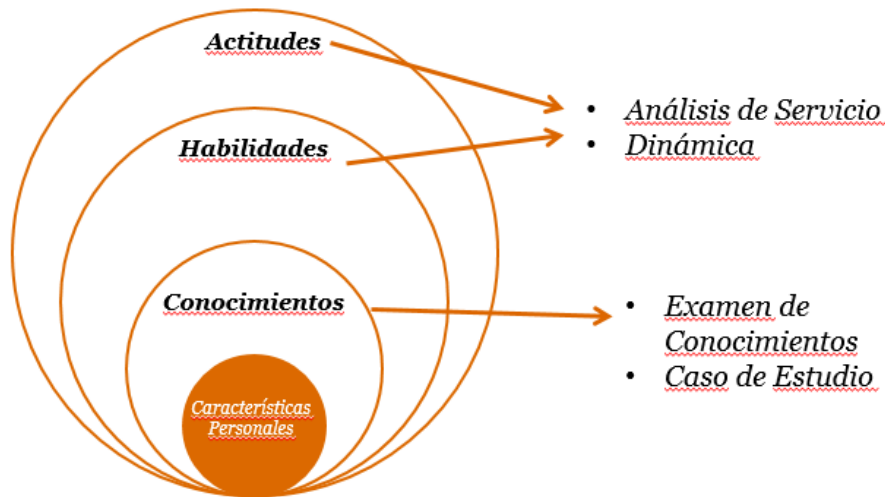
- Visión y Misión ChileAtiende.
- Factores de satisfacción y confianza.
- Rol del Ejecutivo en el Modelo.
- Protocolo de Atención ChileAtiende.
- Expectativas de los clientes.
- Actitud de servicio.
- Comunicación efectiva para el servicio.
- Habilidades de escucha e indagación con clientes.
- Empatía y Asertividad en la Atención.
- Manejo efectivo de clientes difíciles.
- Administrando y superando objeciones.
- Administración de las emociones en servicio.



(Aristegui, 2013)

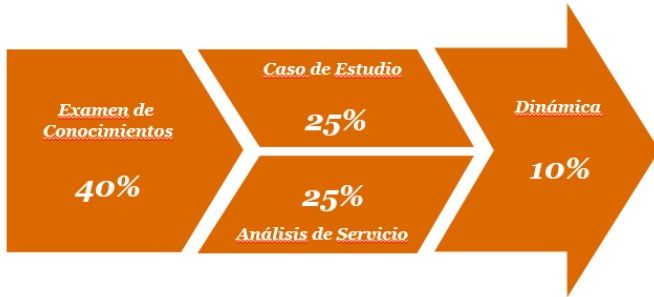
- **Metodología general**

Comportamientos Observables



(Aristegui, 2013)

- Cronograma de actividades.



(Aristegui, 2013)

- Programación general del proceso.

Calendario de Certificación				
19 de agosto de 2013	20 de agosto de 2013	21 de agosto de 2013	22 de agosto de 2013	23 de agosto de 2013
	Grupo N°1	Grupo N°2	Grupo N°3	
26 de agosto de 2013	27 de agosto de 2013	28 de agosto de 2013	29 de agosto de 2013	30 de agosto de 2013
	Grupo N°4	Grupo N°5	Grupo N°6	
02 de septiembre de 2013	03 de septiembre de 2013	04 de septiembre de 2013	05 de septiembre de 2013	06 de septiembre de 2013
	Grupo N°7	Grupo N°8	Grupo N°9	
09 de septiembre de 2013	10 de septiembre de 2013	11 de septiembre de 2013	12 de septiembre de 2013	13 de septiembre de 2013
	Grupo N°10			

(Aristegui, 2013)

Número de personas certificadas por región.

Región	Personas Certificables
Arica y Parinacota	6
Tarapacá	6
Antofagasta	10
Atacama	9
Coquimbo	25
Valparaíso	31
R.M	42
O'Higgins	11
Maule	16
Bio Bío	11
Araucanía	17
Los Ríos	7
Los Lagos	19
Aysén	15
Magallanes	14
Call Center	48
Total	287

(Aristegui, 2013)

En el 2012 se decidió hacer una orientación en la gestión de personas con proyectos basados en competencias, gestión de cambio, entre otros.

En el año 2013 se concretó un plan para certificar a los primeros funcionarios expertos en servicio a la ciudadanía (gestión de cambio y capacitaciones), y agregarle una formación integral orientada a los clientes del estado.

Debido a los buenos resultados de la red y la legitimización del proyecto, llevaron que el Presidente de la Republica presentara un proyecto ley al congreso para crear el Servicio Nacional de Atención Ciudadana, Chile Atiende.

Busca proyectar en el tiempo el programa “Chile Atiende”

* (IPS, 2010-2014)

Incorporación de las redes sociales en el proyecto Chile Atiende.

Las redes sociales dentro del estado son usadas para comunicarse de manera unidireccional hacia la ciudadanía, ya que las instituciones públicas tienen bloqueado el uso de redes, por miedo de ser criticadas públicamente, siendo una de las barreras que impide la implementación de estas en su estructura.

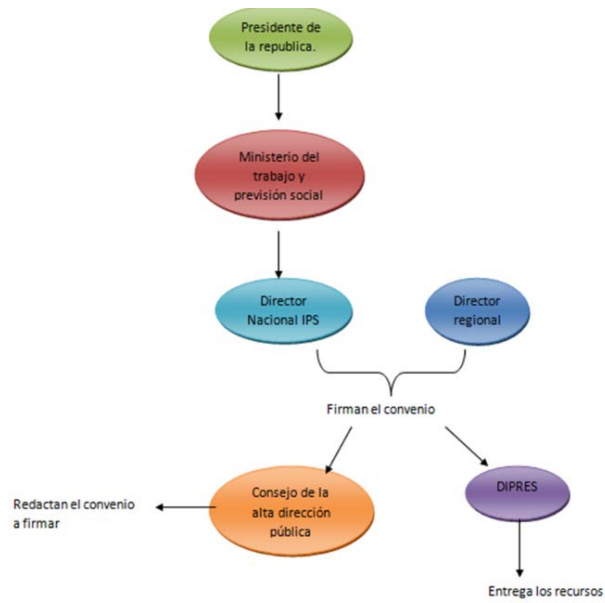
Pero desde otra mirada, estas “herramientas” también presentaban tremendas oportunidades para mejorar, por lo que decidieron establecerse como meta desarrollar las redes sociales como canal de atención directa, donde los ciudadanos pudieran generar casos, o incluso crear casos proactivamente a partir de reclamos o consultas realizadas a través de estas redes.

* (personas, 2014)

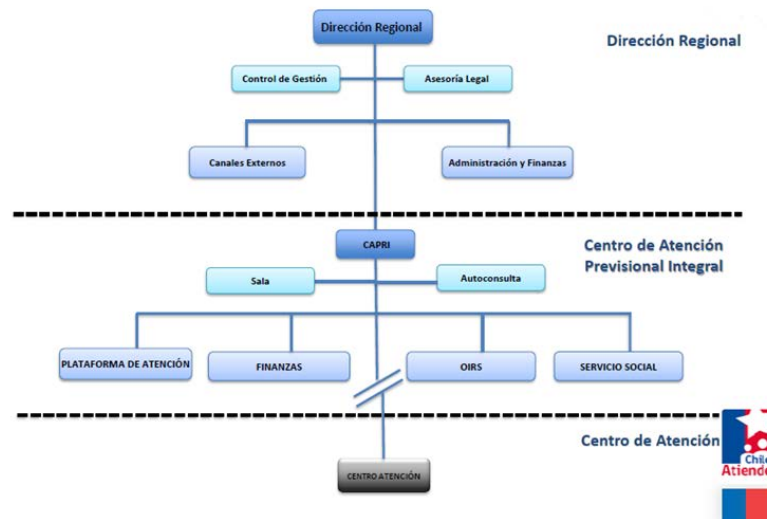
Chile Atiende en la oficina de Concepción.

A continuación mostrare la forma de proceder del “Chile Atiende” en la oficina de Concepción, además de ser la oficina de dirección regional, por lo que aquí en Concepción es donde se regulariza el cumplimiento de los objetivos previamente establecidos en “convenio de desempeño alta dirección pública”.

Los respectivos directores regionales deben comprometerse mediante un convenio a cumplir ciertos objetivos (metas), las cuales son designadas por el Director Nacional del IPS en el “Convenio de desempeño alta dirección pública”(contrato), por cada región se entrega este contrato a los respectivos directores regionales, por el cual están sujetos u obligados a hacerse responsables por estos, es decir, si no cumplen con estos en los periodos establecidos recibirán una sanción que repercutirá en sus ingresos.



Organigrama Regional



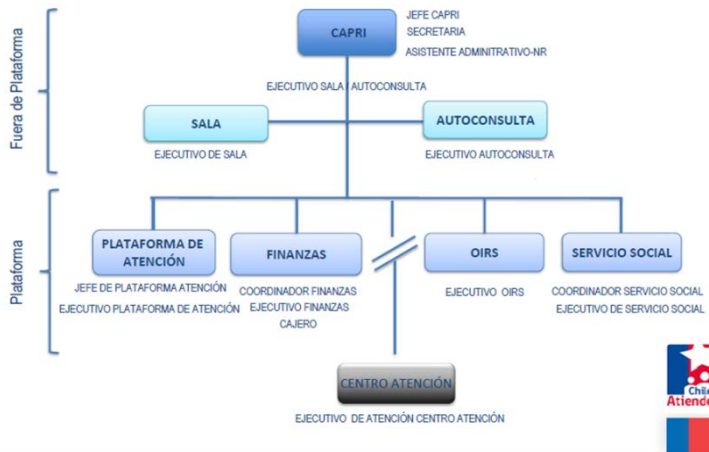
(Instituto de Prevision Social, 2014)

Cargos de la dirección regional y sucursal



(Instituto de Prevision Social, 2014)

Organigrama / Cargos Sucursal

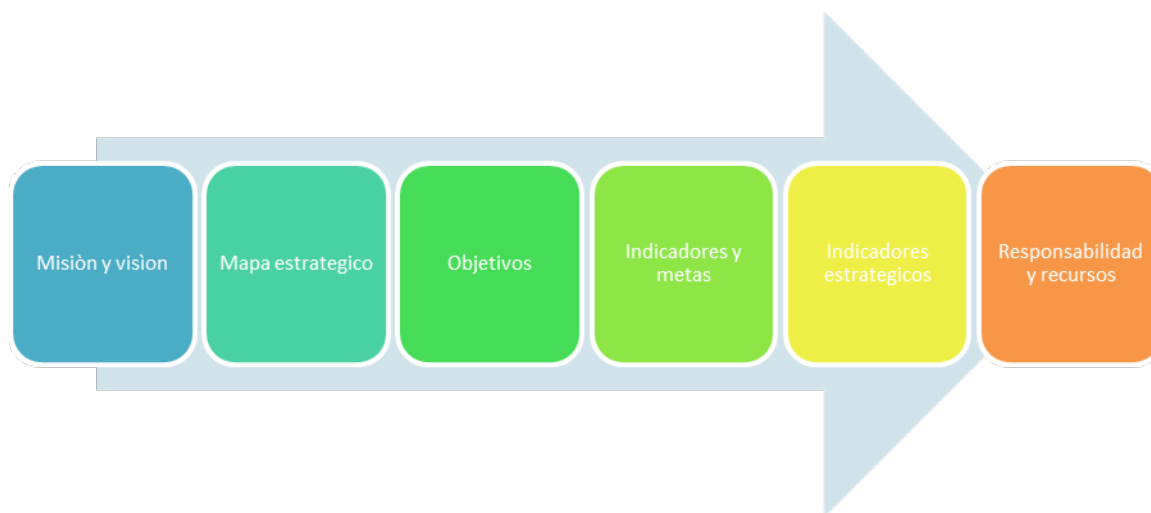


(Instituto de Prevision Social, 2014)

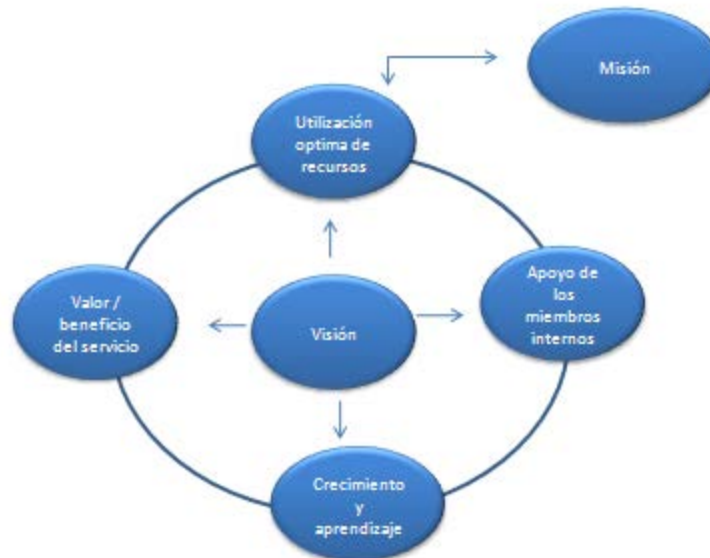
Propuesta de mejora para sucursal Chile atiende de Concepción.

Formulación de un cuadro de mando a Chile atiende

El presente esquema fue construido en base a la octava región para finalmente guiarme en la construcción de mejora del proyecto enfocado hacia la oficina de concepción. El cual es desglosado y explicado con más detalle a continuación.



I.



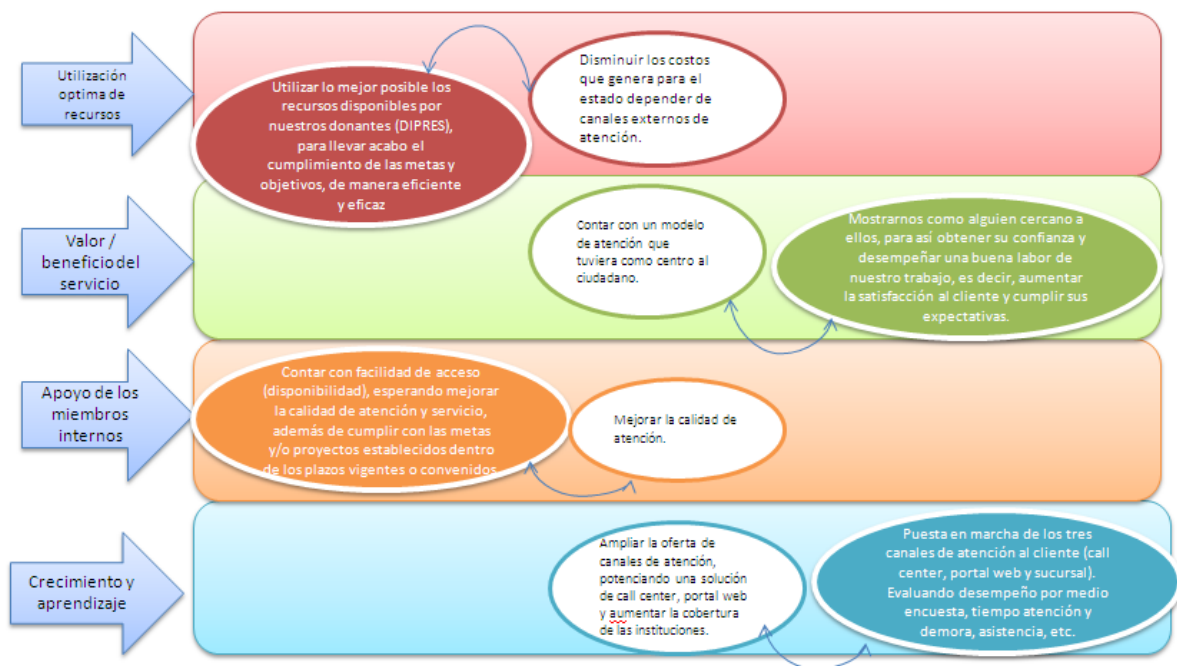
- Misión: Red que busca acercar los servicios del estado a las personas, entregando un conjunto de trámites de diferentes instituciones públicas en un solo lugar * (www.chileatiende.cl, 2014).
- Visión: seguir ampliando su red de instituciones y la oferta de servicios disponibles con el fin de entregar más y mejores atenciones * (www.chileatiende.cl, 2014).

II. Mapa estratégico para entidades públicas o sin fines de lucro.

- **Perspectiva de aprendizaje y crecimiento:** Puesta en marcha de los tres canales de atención al cliente (call center, portal web y sucursal). Evaluando desempeño por medio encuesta, tiempo atención y demora, asistencia, etc.
- **Perspectiva Apoyo de los miembros internos:** Contar con facilidad de acceso (disponibilidad), esperando mejorar la calidad de atención y servicio, además de

cumplir con las metas y/o proyectos establecidos dentro de los plazos vigentes o convenidos.

- **Perspectiva Valor / Beneficio del servicio:** Mostrarnos como alguien cercano a ellos, para así obtener su confianza y desempeñar una buena labor de nuestro trabajo, es decir, aumentar la satisfacción al cliente y cumplir sus expectativas.
- **Perspectiva Utilización optima de recursos:** Utilizar lo mejor posible los recursos disponibles por nuestros donantes (DIPRES), para llevar acabo el cumplimiento de las metas y objetivos, de manera eficiente y eficaz.* (IPS, 2010-2014)



III. Objetivos

- Contar con un modelo de atención que tuviera como centro al ciudadano.
- Ampliar la oferta de canales de atención que usaban, potenciando una solución de call center.
- Ampliar la oferta de canales de atención que usaban, a través de un portal web.
- Aumentar la cobertura de las instituciones.

- Disminuir los costos que genera para el estado depender de canales externos de atención.
- Disminuir los tiempos y mejorar la calidad de atención.
- Iniciar por primera vez un proyecto de gestión del cambio para los funcionarios del instituto.

* (IPS, 2010-2014)

- Propuesta de valor al cliente

Se busca una “relación con el cliente” con el propósito de crear lazos con los cliente para entregarle productos y servicios acordes a sus necesidades. * (IPS, 2010-2014)

IV. Indicadores y sus metas.

Las metas se encuentran establecido en el plan de mejora del 2014 construido en base a los estudios realizados durante el 2013, teniendo como indicadores el “ % de avance de cada actividad” que ayude a cumplir las “actividades o nombre de proyectos”, adicionalmente se les establece a cada una de estas una “fecha de inicio” y “fecha de término”, además de un “medio de verificación”, los cuales seria el medio de comprobar o como lo comprueban ellos realmente si eso se llevó finalmente a cabo. * (IPS, 2010-2014)

Objetivos	Indicadores	Metas	Iniciativas
•Disminuir los costos que genera para el estado depender de canales externos de atención.	•Porcentaje de variación de costos entre dependencias externas y dependencias internas.	• reducir los arriendos de establecimientos.	•Adquirir nuevas instalaciones con el propósito de reducir a largo plazo los costos de arrendamiento de instalaciones en sectores céntricos de la ciudad.
•Contar con un modelo de atención que tuviera como centro al ciudadano.	•Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio al año t	•Obtener un nivel de satisfacción mayor al 90%	•Incorporación de anfitriona en las instalaciones
•Mejorar la calidad de atención.	•Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	•El 85% de las personas atendidas en total, deben de ser atendidas entre 0 a 25 minutos como máximo.	•Pórtate bien
•Ampliar la oferta de canales de atención, potenciando una solución de call center, portal web y aumentar la cobertura de las instituciones.	•Porcentaje de variación de los canales de atención en el año t.	•El uso de los canales tecnológicos aumenten en un 23% .	•Capacitar a nuestros funcionarios, para potenciar el uso de los canales tecnológicos.

V. Iniciativas estratégicas.

- Participar en actividades de la comunidad.
- Realizar comité de usuarios en forma regular.
- Capacitar a nuestros ejecutivos.
- Incorporación de anfitriona en las instalaciones.
- Mejorar tiempos de espera, es decir, reducirlos.
- Mantención periódica de las instalaciones.
- Mantener operativo el ascensor de discapacitados el 90% del tiempo de atención a público.
- Etc. (IPS, 2010-2014)

VI. Responsables y recursos.



Los recursos los distribuye DIPRES desde Santiago, otorgándose al Director nacional del IPS, el cual lo distribuye a las distintas sucursales regionales donde los

Directores Regionales y estos a su vez la distribuyen a las distintas sucursales disponibles dentro de la región, según las distintas necesidades detectadas.

Dicha distribución se lleva a cabo de manera semestral, entre los directores por medio de la construcción de un presupuesto desarrollado por el coordinador de control de gestión, al cual los jefes de las distintas sucursales deben entregarle un reporte mensual de los avances desarrollados del “plan de mejora”, ya que él es el encargado de supervisar y conservar el respaldo respectivo para el cumplimiento de este dentro de los plazos establecidos.

Si los jefes de sucursal cumplen con las metas en menos tiempo o no las cumplen deben igualmente informar y justificar a que se debió dicha diferencia, según sea el caso.

Todo esto se respalda por vía correo electrónico entre las partes, el cual actúa como comprobante y es adjuntado en una carpeta que debe hacer entrega el coordinador al finalizar el año junto con los demás respaldos y /o documentos.

VII. Evaluación subjetiva.

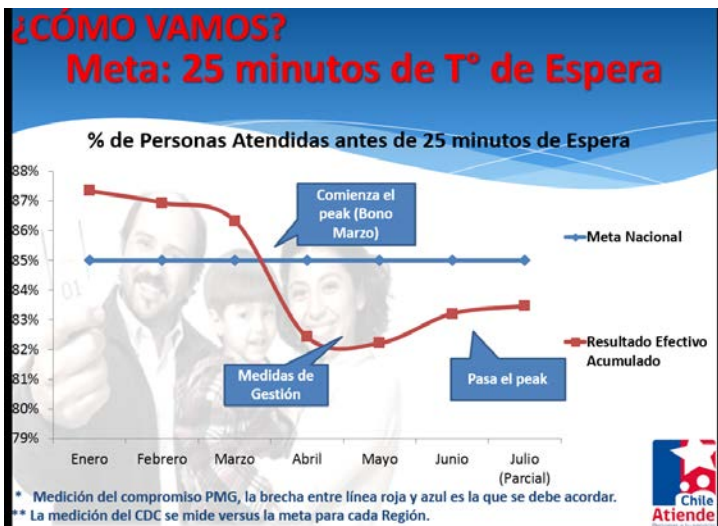
Se lleva a cabo por el ponderador por año establecido en el compromiso de desempeño firmado entre el director nacional y regional, además que deben pertenecer al partido de gobierno.

Situación Chile atiende año 2013

Tras un análisis desarrollado a nivel nacional donde su principal enfoque fue el “desarrollo y control de jornada”, es decir, los tiempos de espera en la prestación del servicio, dicho análisis

lo realiza el director nacional (es presentado ante los distintos directores de las regiones en una junta).

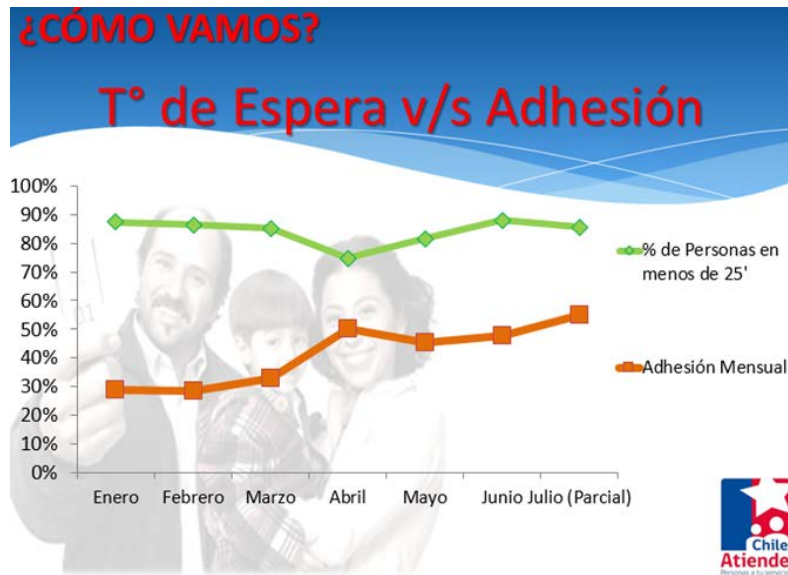
A continuación adjuntare gráficos obtenidos de dicho estudio, donde se muestra la brecha entre lo realmente atendido y la meta nacional.



Tiempo de espera acumulado en el mes



Otro factor que sobresale en este es la adhesión, ya que está estrechamente relacionada con los tiempos de espera, según el siguiente gráfico adjunto



“Los reportes semanales “destacan” las sucursales que se encuentran (frecuentemente) con problemas en sus tiempos de espera o en grado de adhesión. Es aquí donde las Direcciones Regionales deben centrar los esfuerzos en este ámbito, y es aquí donde existe la posibilidad más grande de crecer y mejorar los indicadores.

Lo más preocupante y el mayor esfuerzo deben entregarse en las sucursales que aparecen en ambos cuadros”.* (Zabala, 2013)²

² ANEXO N°5: Tablas de adhesión y tiempo de espera, estas se comparan y señalan que tan mal van las sucursales.

Las regiones que cuentan con mayor tiempo de espera.

¿CÓMO VAMOS?
Acumulado por Región

Efectivo al 21 de Julio

Región	Atenciones Espera < 25'	Atenciones Total Acum.	% Efectivo a Julio	Meta Regional	% Cumplimiento
Arica y Parinacota	41.476	48.559	85,41%	88,47%	96,54%
Tarapacá	54.919	59.739	91,93%	90,62%	101,45%
Antofagasta	87.906	102.300	85,93%	85,90%	100,03%
Atacama	62.741	73.041	85,90%	88,21%	97,38%
Coquimbo	119.845	143.415	83,57%	89,21%	93,68%
Valparaíso	245.750	292.902	83,90%	89,39%	93,86%
O'Higgins	162.920	196.648	82,85%	84,66%	97,86%
Maule	190.324	222.314	85,61%	91,30%	93,77%
BíoBío	225.527	298.433	75,57%	87,23%	86,63%
La Araucanía	89.124	97.660	91,26%	85,12%	107,21%
Los Ríos	30.084	34.376	87,51%	85,34%	102,55%
Los Lagos	99.904	112.394	88,89%	88,38%	100,58%
Aysen	21.398	21.722	98,51%	86,45%	113,95%
Magallanes	28.683	31.487	91,09%	85,58%	106,44%
Metropolitana	727.008	886.045	82,05%	79,84%	102,77%
TOTAL NACIONAL	2.187.609	2.621.035	83,46%	85,00%	98,19%

Fuente: reporte mensual

Chile Atiende

Que sucede en nuestra región

En esta parte del estudio se usan como referencia la sucursal de concepción y chillan, donde se señala a continuación el comportamiento de una de las anteriormente mencionadas en su día a día.



TODA LA CARNE A LA PARRILLA

- No atenciones en terreno
- No almuerzos
 - No capacitaciones
 - No permisos prescindibles

¡¡TODOS A ATENDER!!

Sin ofrecer 3x1 o demás cosas que retarden...

No es el horario para preocuparse de la adhesión.

Objetivo es reducir el horario de saturación!!!

A continuación mostrare los cuadros de resumen de espera agrupados por año (2013-2014)

Resumen de Espera (Agrupado)

Oficina	Concepcion		
Rango de Fechas	01/01/2013 al 31/12/2013	Intervalo	25 [min]
Rango de Horas	8 Hrs. a 19 Hrs.	Límite Superior	200 [min]

Rango Espera [min]	Clientes Atendidos				Clientes Perdidos		% Total		Tpo Esp
	Normal	Especial	Total	%	#	%	Rango	Acum.	Acum.
0 - 25	97172	1441	98613	61.33	5574	30.68	58.22	58.22	0:08:53
25 - 50	35496	0	35496	22.08	4712	25.93	22.47	80.68	0:16:29
50 - 75	16442	0	16442	10.23	3666	20.18	11.24	91.92	0:21:55
75 - 100	6281	0	6281	3.91	1989	10.95	4.62	96.54	0:24:59
100 - 125	2289	0	2289	1.42	796	4.38	1.72	98.26	0:26:29
125 - 150	1080	0	1080	0.67	457	2.51	0.86	99.12	0:27:27
150 - 175	388	0	388	0.24	376	2.07	0.43	99.55	0:28:01
175 - 200	153	0	153	0.10	192	1.06	0.19	99.74	0:28:19
200 y mas	53	0	53	0.03	409	2.25	0.26	100.00	0:28:57
Totales	159354	1441	160795		18171				

Oficina	Concepcion		
Rango de Fechas	01/01/2014 al 25/10/2014	Intervalo	25 [min]
Rango de Horas	8 Hrs. a 19 Hrs.	Límite Superior	200 [min]

Rango Espera [min]	Clientes Atendidos				Clientes Perdidos		% Total		Tpo Esp
	Normal	Especial	Total	%	#	%	Rango	Acum.	Acum.
0 - 25	106943	3321	110269	74.88	8365	38.37	70.17	70.17	0:07:17
25 - 50	23415	0	23415	15.90	6139	28.16	17.48	87.65	0:13:01
50 - 75	9385	0	9385	6.37	4404	20.20	8.16	95.81	0:17:06
75 - 100	3047	0	3047	2.07	1918	8.80	2.94	98.74	0:19:06
100 - 125	784	0	784	0.53	590	2.71	0.81	99.56	0:19:50
125 - 150	249	0	249	0.17	259	1.19	0.30	99.86	0:20:10
150 - 175	47	0	47	0.03	59	0.27	0.06	99.92	0:20:16
175 - 200	13	0	13	0.01	63	0.29	0.05	99.97	0:20:20
200 y mas	55	0	55	0.04	2	0.01	0.03	100.00	0:20:26
Totales	143943	3321	147269		21799				

Estas son las metas de "Tiempo de Atención", correspondiente al CDC, comprometida por el IPS con la DIPRES (Dirección de Presupuesto-Ministerio de Hacienda), para aplicación en las metas y compromisos institucionales denominado "Cuadro de Desempeño Colectivo" (CDC, de alcance regional), es una variable de tiempo en minutos, que todas las regiones deben cumplir para alcanzar la meta porcentual nacional, ejemplo:

- Meta 85% de las personas atendidas en un año deben ser atendidas dentro de los 25 minutos.

Lo anterior, tiene efecto directo sobre las remuneraciones, que tiene los siguientes componentes en el pago:

1° Remuneración Mensual. (Doce sueldos anuales)

2° Y si alcanzamos las metas institucionales: se obtiene la remuneración mensual, más una remuneración extra cada tres meses, la que es imponible y tributable, pagadero cada tres meses (Marzo, Junio, Septiembre y Diciembre) prorratarlo o distribuirlo provisionalmente entre los tres meses anteriores al de la fecha del pago. Esta remuneración extra se paga en una sola mensualidad. Total doce remuneraciones más cuatro extras, a este le denominamos "Pórtate Bien", 16 remuneraciones todo por los CDC.

3° Y si a lo anterior le sumamos el Premio de Excelencia de los Servicios Públicos: se suma a la remuneración mensual un porcentaje (5% al 7% más del sueldo) mensual, que también es imponible y tributable, pero porcentual, incluido y pagadero mes a mes desde Enero a Diciembre.

La Comisión Ministerial que otorga este reconocimiento (subjetivo) es la encargada de elegir de entre los servicios públicos que tienen metas de mejoramiento de su gestión, a aquellas tres instituciones que han alcanzado todas sus metas y sobresalido en su gestión, a veces mejoras no comprometidas pero que tienen efecto directo en la percepción de la ciudadanía que mejora su calidad de vida y la relación del Estado cuando esta se vincula con ellos.

Mejora oficina de concepción

Para poder realizar una mejora a la gestión de la oficina de concepción, debemos identificar donde se presenta más débil este proyecto, para poder hacerlo más viable y sostenible en el tiempo.

Área a mejorar: “atención al cliente”

Objetivo de la propuesta: Destacar a Chile atiende como uno de las mejores iniciativas de gobierno, que puede perdurar en el tiempo, si se realiza de manera paulatina su incorporación como una nueva institución pública, descentralizada y autónoma, dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el Ministerio de Hacienda y la SEGEOB por su gran envergadura a nivel nacional como ejecutor de las mayores transformaciones en políticas públicas, y su cercanía con la comunidad.

Principales causas del problema: Infraestructura y tecnología

Posicionamiento de Imagen

Capacitación a Funcionarios (menchmarking y Otros)

Participación de los Actores de la Sociedad

Acciones de mejora:

	Debilidad / Causa	Mejora
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> - falta de implementación de señalizaciones para personas con capacidades diferentes. - más rampas y habilitar más ascensores para el público en sectores no restringidos - falta de incorporación a las personas sordo mudas. - falta de planes de contingencia en casos fortuitos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Señalar y diferenciar de mejor manera las dependencias incorporando el lenguaje de etnias, y sistema Braille para personas con capacidades diferentes - Re fraccionar y Reubicar la construcción de rampas o ascensores en el interior del establecimiento para coches y personas con discapacidad. - Incorporar un sistema de atención para personas sordomudas y ciegas. - Confeccionar un Plan de contingencia para en caso de incendios, fugas, atentados, terremotos y/o temblores, etc.

	<ul style="list-style-type: none"> - falta de planes de evacuación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Colocar en lugares visibles mapas de evacuación, luces de emergencia, visibles para todos los usuarios, considerando a las personas con capacidades diferentes.
Imagen	<ul style="list-style-type: none"> - falta dar a conocer el proyecto al usuario por todos los medios posibles de difusión pública. 	<ul style="list-style-type: none"> - Destacar la función principal del proyecto, el cual pretende facilitar la tramitación de los servicios a los distintos actores civiles.
Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - falta de incentivo laboral. - falta de capital humano. - falta de capacitación. - falta de especialistas representantes de las instituciones consolidadas en este proyecto. - falta de cumplimiento de los acuerdos de negociación colectiva. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar a los funcionarios, según una adecuada planificación, para la atención al cliente, por medio de cursos sobre los servicios y tramites de las distintas instituciones que conforman el proyecto, para dar una mayor satisfacción. - Contar con capital humano idóneo para el cargo o función, mediante una adecuada selección de reclutamiento y promoción. Esto es necesario para poder desempeñar eficazmente la prestación del servicio que se pretende y ofrecer una fuente laboral estable con una proyección en la carrera funcionaria. - Realizar actividades institucionales que tiendan al mejoramiento del clima laboral, esto pretende mantener las buenas relaciones en sentido horizontal y vertical de la institución. - Planificar una adecuada desvinculación de funcionarios de carrera (Incentivos al retiro), para aprovechar la experiencia de quienes en un corto plazo se sientan forzados a jubilar, debido a diferentes factores: sean por enfermedad común, laboral (enfermedades profesionales), vejez, etc. - Contar con algún especialista de cada una de las instituciones que constituyen este proyecto, como

	<p>supervisor concerniente solo a la institución pública a la que pertenece.</p> <ul style="list-style-type: none">- Mejorar el nivel de remuneraciones acorde a la realidad de mercado y las actuales funciones del servicio- Establecer nuevos mecanismo de incentivo en Beneficio de los funcionarios, mejorando el Sistema de Bienestar del Personal (Convenios con instituciones de educación superior, becas, Centros de esparcimiento: YMCA, etc.), Incorporación a Mutualidades Privadas, CCAF, Contratar Seguros de Vida, etc.- Reconocer los tratados internacionales sobre Negociación Colectiva en el Sector Público.
--	---

Factores críticos para implementar los cambios con éxito

La dificultad de implantación:

La dificultad en la implantación de una acción de mejora puede ser un factor clave a tener en cuenta, puesto que puede llegar a determinar la consecución, o no, del mismo. Se procederá a priorizarlas de menor a mayor grado de dificultad. (Plan de mejora, s.f.)

Plazo de implantación:

Es importante tener en cuenta que hay acciones de mejora, cuyo alcance está totalmente definido y no suponen un esfuerzo excesivo, con lo que pueden realizarse de forma inmediata o a corto plazo. Por otro lado, existirán acciones que necesiten la realización de trabajos previos o de un mayor tiempo de implementación. (Plan de mejora, s.f.)

Impacto en la organización:

Se define como impacto, el resultado de la actuación a implementar, medido a través del grado de mejora, conseguido un cambio radical se espera que este deba tener un impacto mucho mayor que aquellos pequeños cambios continuos. Es importante también tener en cuenta el grado de despliegue al que afecta la medida. Si ésta afecta a varias titulaciones su impacto será mayor y la prioridad también deberá serlo. (Plan de mejora, s.f.)

Planificación:

			Infraestructura	Imagen	Capacitación
Dificultad de implantación	1	Mucha			X
	2	Bastante	X		
	3	Poca		X	
	4	Ninguna			
Plazo de implantación	1	Largo		X	
	2	Medio	X		
	3	Corto			
	4	Inmediato			X
Impacto en la organización	1	Ninguno			
	2	Poco			
	3	Bastante	X		
	4	Mucho		X	X

Conclusión

Al término del trabajo pude construir un adecuado plan de mejora para mantener con vida esta iniciativa del gobierno, gracias a las sobresalientes debilidades que presenta tanto de forma intelectual como infraestructural.

Dando a resaltar que dicha iniciativa, podría perdurar en el tiempo, solo que no fue implementada de la manera correcta en nuestra sociedad, debido a que su incorporación fue brusca e inmediata, por requerir los documentos para los distintos trámites que necesitaban realizar las personas como consecuencia del terremoto del 2010, por lo que no todos los usuarios sabían en lo que consistía este servicio, en cambio, si se hubiese realizado de manera paulatina su incorporación como una nueva institución pública, descentralizada y autónoma, Sería más amigable y conocida por los distintos usuarios que requieran sus servicios.

Al no llevarse a acabo lo anterior, origino conflictos en el factor humano de la institución reguladora del proyecto, causando descontento tanto a sus usuarios como a sus funcionarios, creando situaciones incómodas a ambos personajes como por ejemplo agresión física o verbal entre estos, situación que se repitió más de una vez en la oficina de concepción, empujando a varios funcionarios retirarse por estrés laboral, por sobreexplotación o por lesiones.

Por tanto si se hubieran cumplido los acuerdos colectivos entre estas entidades se hubieran ahorrado las grandes bajas de personal, por cubrir campos de documentación que no les correspondían.

ANEXO N°1: Servicios de Chile Atiende

INSTITUCIONES	PRODUCTOS VIGENTES
Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA)	Cambio de lugar de pago
	Cambio de domicilio
	Cambio de clave
	Recepción de certificado de alumno regular para solicitar asignación familiar
	Certificado de calidad del pensionado
	Certificado de carga familiar vigente
	Certificado de intereses de préstamo
	Certificado de renta anual (para SII)
	Certificado de renta mensual (Con y sin descuento, firma de SGE)
	Consulta fechas de pago
	Consulta préstamos vigentes
	Creación de clave pensionado
	Declaración jurada de ingresos
	Desbloqueo de clave
	Información y orientación
Liquidación de Pensión	
Orden de atención médica	
Comisión Defensora Ciudadana (CDC)	Consulta estado de reclamo
	Información y orientación
	Reclamo contra institución pública
CORFO	Imagina Chile
	Información becas de inglés (solo call center)
	Información y orientación

Departamento de Extranjería Migración	de	Información estado de trámite de solicitud de permanencia definitiva, visa sujeta a contrato, visa temporal o visa estudiante
	y	Impresión de orden de giro por concepto de tramitación de solicitud de visa sujeta a contrato, visa temporaria, o visa estudiante.
	de	Reimpresión de solicitud de permanencia definitiva en trámite
	y	Impresión de solicitud de visa sujeta a contrato, visa temporal o visa de estudiante
	de	Información y orientación
		Publicaciones en el Diario Oficial
		Información y orientación
DIARIO OFICIAL		
Dirección	de	Cambio de modalidad de pago
Previsión	de	Bonos de atención médica
Carabineros	de	Certificado de renta
Chile (DIPRECA)	de	Copia boleta de pago pensión de Monte pio
	y	Información y orientación
	de	Modificación de datos de usuario (cambio de domicilio)
	y	Reconocimiento de cargas familiares sector pasivo
	de	Solicitud de Monte pio
	y	Certificado pensión de monte pio
	de	Certificado de pensión vitalicia

		Informe de Prestaciones Médicas
Dirección del Trabajo (DT)		Entrega Certificados Consulta tus cotizaciones información y orientación
Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)		Entrega de resultados
		Información y orientación
		Programa Acceso al Crédito
		Programa Acción en Comunidad
		Programa Acción en Familia
		Programa Autoconsumo
		Programa Habitabilidad
		Programa Puente
		Programa Yo Emprendo: en Comunidad
		Programa Yo Emprendo: Regular
		Programa Yo Emprendo: Semilla
		Programa Yo Trabajo: Jóvenes
		Programa Yo Trabajo: Regular
		Programas postulables del Fondo Nacional de Desarrollo Regional
Fondo Nacional de Salud (FONASA)		Bonos de Atención de Salud FONASA
		Garantías Explícitas de Salud (GES)
		Información y orientación
		Certificado de Afiliación
		Programa de Atención en Salud
Instituto Previsional (IPS)	de Social	Anulación de imposiciones
		Aporte Previsional Solidario de invalidez
		Aporte Previsional Solidario de vejez
		Asignación por Muerte
		Autorización de apoderados para cobro de

pensión de una ex caja
Autorizaciones independientes y voluntarios ex cajas de Previsión Social
Beneficios de las ex cajas de Previsión Social
Bonificación de exención total del 7% de salud a todos los titulares del Pilar Solidario
Bono Apoyo a la Familia (marzo – agosto)
Bono Bodas de Oro
Bono por Hijo
Bono Solidario de Alimentos (consulta, orientación y reclamos)
Cálculo de intereses de las cotizaciones atrasadas
Canje de libretas
Certificados de cotizaciones de las ex cajas de Previsión Social
Certificados varios
Condonación o facilidad de pago de las deudas previsionales y de seguridad social
Consultas y/o pagos de beneficios asistenciales
Cuota Mortuoria Caja Bancaria y CAPREBECH
Dividendos hipotecarios
Dote matrimonial
Exonerados
Identificaciones de pensionados
Indemnización por años de servicio
Pensión Básica Solidaria de Vejez

	Pensión Básica Solidaria de Invalidez
	Pensión de Invalidez (AFP)
	Pensión de Sobrevivencia (AFP)
	Pensión de Vejez (AFP)
	Préstamos ferro, bancaria, caprebech y otras cajas
	Reclamos (AFP)
	Saldo a favor del empleador
	Seguros de vida
	Solicitud Subsidio de Cesantía
	Subsidio a la Contratación
	Subsidio a la Cotización
	Tramitación de poderes
	Trámites para Asignación Familiar
	Traspaso de cotizaciones
Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	Formularios Denuncia Individual de Accidentes del Trabajo DIAT / Denuncia Individual de Enfermedad Profesional DIEP
	Devolución de dinero por error en el pago de cotizaciones
	Devolución de dinero a una mutualidad privada por imposiciones mal pagadas
	Copia carta proceso de evaluación de tasa adicional (DS 67)
	Talón
	de pago de la cotización del seguro contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (trabajadores

	independientes)
	Indemnización por enfermedad profesional
	Información y orientación
	Pensión de supervivencia para madres de hijos nacidos fuera del matrimonio, por accidente del trabajo o enfermedad profesional
	Pensión de invalidez por enfermedad profesional
	Pensión de invalidez por accidente de trabajo
	Pensión de orfandad por accidente del trabajo o enfermedad profesional
	Pensión de viudez por accidente del trabajo o enfermedad profesional
	Solicitud de rectificación o acreditación de rebajas por aplicación del D.S. 67
Instituto Nacional de la Juventud (INJUV)	Información y orientación
	Tarjeta Joven (solicitud)
	Tarjeta Joven (entrega)
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Información y orientación
	Reposición de la Tarjeta Nacional Estudiantil.
	Revalidación de la Tarjeta Nacional Estudiantil.
Ministerio de Agricultura (MINAGRI)	Bono Sequia
	Información y orientación
Ministerio de Desarrollo Social (MINDES)	Bono extraordinario de gobierno
	Certificado Ficha de Protección Social (FPS)
	Información respecto de Ingreso Etico Familiar

	Entrega de Declaración Registro de Residentes
	Información y orientación
	Cambio modalidad de pago de beneficios sociales (Programa Chile Cuenta)
Ministerio de Bienes Nacionales	Información y orientación
	Regularización de títulos de dominio
Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU)	Información y orientación
	Subsidio Habitacional para Familias de Clase Media (DS1 Título II)
	Subsidio Habitacional para Familias Vulnerables (DS1 Título I tramo 1 ex Decreto Supremo N° 49)
	Subsidio Habitacional para Grupos Emergentes (DS 1 Título I tramo 2)
	Subsidio Programa de Protección del Patrimonio Familiar (PPPF) Título II Mejoramiento de la Vivienda (Banco de Materiales)
Ministerio de Educación (MINEDUC)	Recepción solicitudes Bono Docente
	Información y orientación de postulación al Bono Docente
	Certificados Concentración de Notas
	Certificado de Licencia de Enseñanza Media
	Certificados Anuales de Estudios
	Información y orientación
Poder Judicial	Consulta en línea de estado de causa
	Entrega de clave para tribunales de familia
	Información sobre jurisdicción y ubicación de

	tribunales
	Información y orientación
Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCeI)	Certificado Defunción para Asignación Familiar
	Certificado Matrimonio para Asignación Familiar
	Certificado Nacimiento para Asignación Familiar
	Certificado Nacimiento para Matricula
	Información y orientación
Servicio Electoral (SERVEL)	Cambio de domicilio en registro electoral
	Consulta ciudadana (solo call center)
	Información y orientación
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Bono de capacitación: Empresa y Negocio
	Bono de capacitación: Trabajadores Activos
	Bono Mujer Trabajadora
	Cursos de capacitación asociado a una Franquicia Tributaria
	Información y orientación
	Oferta laboral a través de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)
	Oficios: Apoyo y capacitación para el trabajo
	Programa Formación en el Puesto de Trabajo: Línea Jóvenes Aprendices y Línea Mujeres (de 25 a 60 años) y Línea Hombres Mayores de 50 (de 50 a 65 años)
	Programa Inglés On-Line
	Programa para formación de puestos de trabajo

	Reclamo o Solicitud a través de Buzón Ciudadano
	Subsidio al Empleo Joven (SEJ)
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	Consulta estado de reclamo
	Información y orientación
	Ingreso de reclamos contra proveedores
Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)	Consulta estado de reclamo
	Información y orientación
	Reclamo contra empresas de telecomunicaciones (primera instancia)
	Reclamo contra empresas de telecomunicaciones (segunda instancia)
Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	Apelación licencia médica
	Reclamo accidente laboral (ley 16744)
	Información y orientación
	Reclamo a Cajas de Compensación
Superintendencia S.S (SISS)	Reclamos contra SISS
	Reclamo contra el servicio prestado por empresas sanitarias
	Renovación de la credencial de instaladores sanitarios no profesionales
	Información y orientación
Superintendencia de Bancos e instituciones Financieras (SBIF)	Informe de Deudas
	Información y orientación
Servicio Nacional de Turismo	Vacaciones tercera edad regulares
	información y orientación de otros productos

(SERNATUR)		Vacaciones Tercera Edad
Subsecretaría	de	Programa Alerta Hogar
Prevención	del	Información y orientación
Delito		
Subsecretaría	de	Reclamo Transporte Escucha
Transportes		Información y orientación
(SUBTRANS)		

ANEXO N°2: Oficinas de ChileAtiende en la Región del Bío bío

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Concepción*

Dirección: Castellón 435 - primer piso – Concepción

Horario de Atención: Lunes a jueves 8:30-16:00 - Viernes 8:30-14:00

** Esta sucursal atenderá el sábado 6 de septiembre de 2014 de 09:00 a 13:00 hrs. Sólo trámites IPS y certificados.*

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Chillán

Dirección: Libertad 418 Chillán

Horario de Atención: Lunes a jueves 8:30-16:00 - Viernes 8:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Los Ángeles

Dirección: Avda. Ricardo Vicuña 363 - Los Ángeles

Horario de Atención: Lunes a jueves 8:30-16:00 - Viernes 8:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Lota

Dirección: Caupolicán 545 - Lota

Horario de Atención: Lunes a jueves 8:30-16:00 - Viernes 8:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Talcahuano

Dirección: Sargento Aldea 230 - Talcahuano

Horario de Atención: Lunes a jueves 8:30-16:00 - Viernes 8:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Tomé

Dirección: Serrano 1111, local 5 - Tomé

Horario de Atención: Lunes a jueves 8:30-16:00 - Viernes 8:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Coelemu

Dirección: Manuel Antonio Matta 602 - Coelemu

Horario de Atención: Lunes a Jueves 8:30-13:45 y de 14:45 a 16:00 - Viernes 08:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Yumbel

Dirección: O'Higgins esq. Castellón, segundo piso, Edificios Públicos - Yumbel

Horario de Atención: Lunes a jueves 8:30-16:00 - Viernes 8:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Cabrero

Dirección: Avda. Vial s/n, Edificios Públicos - Cabrero

Horario de Atención: Lunes a jueves 8:30-16:00 - Viernes 8:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Bulnes

Dirección: Bianchi s/n, Edificios Públicos - Bulnes

Horario de Atención: Lunes a jueves 8:30-16:00 - Viernes 8:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Quirihue

Dirección: José Joaquín Pérez N° 311 - Quirihue

Horario de Atención: Lunes a jueves 8:30-16:00 - Viernes 8:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende San Carlos

Dirección: Maipú 743 - San Carlos

Horario de Atención: Lunes a jueves 8:30-16:00 - Viernes 8:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Yungay

Dirección: Angamos 268 - Yungay

Horario de Atención: Lunes a jueves 8:30-16:00 - Viernes 8:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Mulchén

Dirección: Aníbal Pinto 383 - Mulchén

Horario de Atención: Lunes a Jueves 8:30-13:45 y de 14:45 a 16:00 - Viernes 08:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Laja

Dirección: O'Higgins 137-B Laja

Horario de Atención: Lunes a jueves 8:30-16:00 - Viernes 8:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende IPS Nacimiento

Dirección: Freire 436 - D - Nacimiento

Horario de Atención: Lunes a jueves 8:30-16:00 - Viernes 8:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Coronel

Dirección: Remigio Castro 121 - Coronel

Horario de Atención: Lunes a jueves 8:30-16:00 - Viernes 8:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Arauco

Dirección: Caupolicán 512 local C - Arauco

Horario de Atención: Lunes a jueves 8:30-16:00 - Viernes 8:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Curanilahue

Dirección: Arturo Prat 1370 - Curanilahue

Horario de Atención: Lunes a Jueves 8:30-13:45 y de 14:45 a 16:00 - Viernes 8:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Cañete

Dirección: Séptimo de Línea 647- B - Cañete

Horario de Atención: Lunes a jueves 8:30-16:00 - Viernes 8:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende Lebu

Dirección: Freire 510 - Lebu

Horario de Atención: Lunes a jueves 8:30-16:00 - Viernes 8:30-14:00

Punto de Atención IPS - ChileAtiende El Carmen en oficina de Indap

Dirección: Esmeralda 136 - El Carmen


Horario de Atención: Miércoles y viernes 9:00 a 14:00

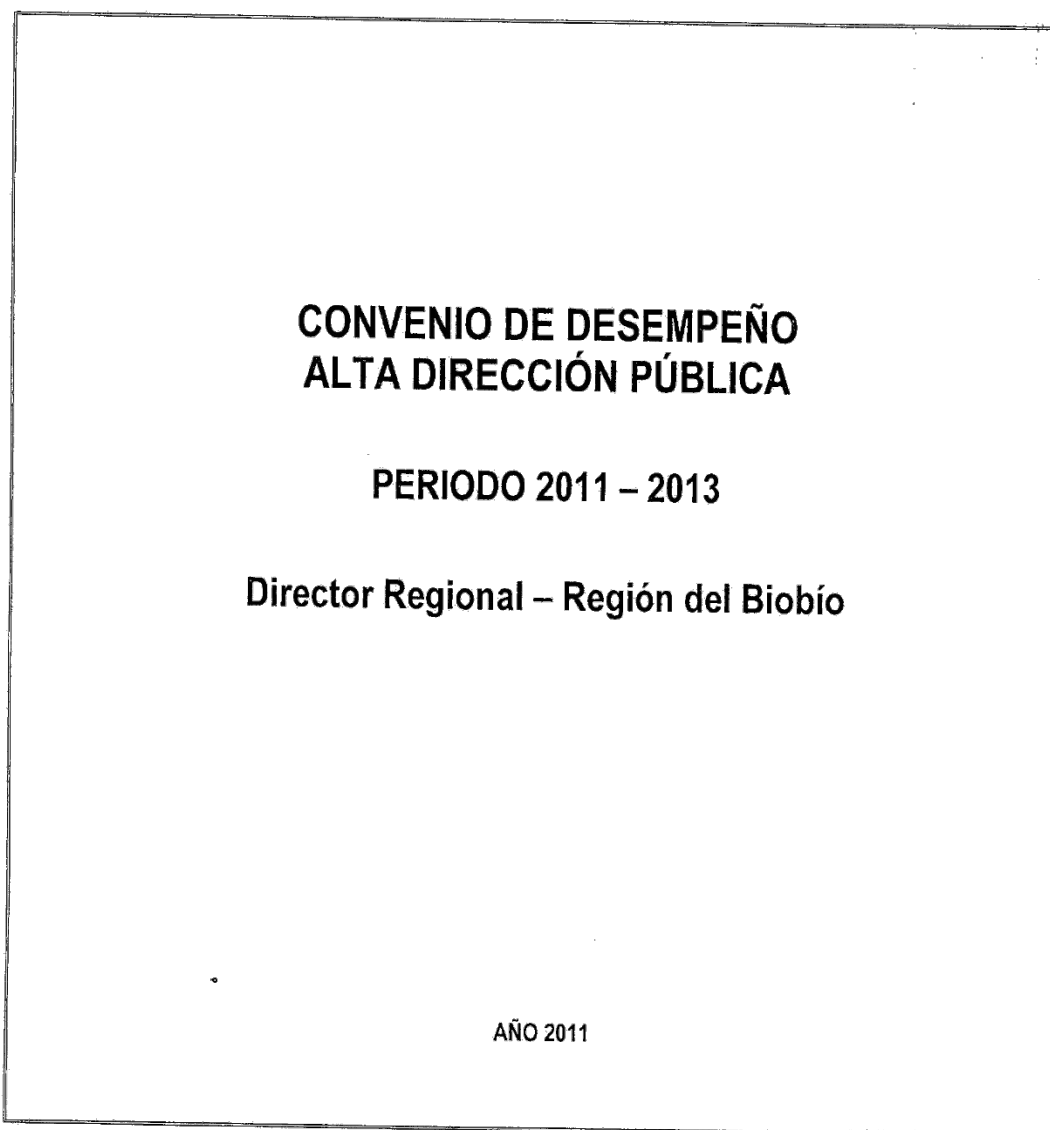
Punto de Atención IPS - ChileAtiende Santa Bárbara en oficina de Registro Civil

Dirección: Manuel Rodríguez 11 - Santa Bárbara

Horario de Atención: Miércoles y viernes 9:00 a 14:00

531

	CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN Subdepto. Control Estratégico de Gestión	
		Fecha: 12/09/2011	Página: 1 de 5
Elaborado por: Analista Control de Gestión	Revisado por: Jefe Subdepartamento Control Estratégico de Gestión	Aprobado por: Jefe Departamento de Planificación y Control de Gestión	



ANEXO N°3: Convenio

I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	Edmundo Novoa Puga
Cargo	Director Regional – Región del Biobío
Institución	Instituto de Previsión Social
Fecha nombramiento	23 de agosto de 2010
Dependencia directa del cargo	Director Nacional
Período de desempeño del cargo	23 de agosto 2012 al 23 de julio 2013

Fecha evaluación 2do año de gestión	23 de agosto 2011 al 23 de julio 2012
Fecha evaluación final (*)	23 de agosto 2012 al 23 de julio 2013

(*) En el caso de la evaluación final, se repite la misma fecha que la correspondiente a la tercera evaluación y debe contener un resumen ejecutivo de los tres años de gestión completos.

Fecha: 12/09/2011

Página: 3 de 5

II. COMPROMISO DE DESEMPEÑO

Objetivo 1: Fortalecer el modelo de gestión y atención de cliente con estándares de funcionamiento, que aseguren eficacia y eficiencia, en concordancia con los lineamientos estratégicos definidos.

Ponderación: 30%

Indicadores							
Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Metal Ponderador año 1	Metal Ponderador año 2	Metal Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos	
Porcentaje de hitos cumplidos del plan trienal implementación del Modelo de Atención en la región ¹	(Sumatoria de hitos cumplidos del plan trienal implementación del Modelo de Atención en la región/ Número total de hitos establecidos en plan trienal implementación del Modelo de Atención en la región)*100		57%	100%	15%	15%	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con Presupuesto en ítems relevantes que afecten la instalación del Modelo de Atención al Cliente. - Para la elaboración y ejecución del plan trienal se requiere que la División Atención de Clientes entregue los lineamientos pertinentes.
Porcentaje de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año. ¹	(Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año / Número total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional establecidas en el año)*100		100%	15%	100%	15%	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con lineamientos institucionales

¹ El plan trienal de implementación del Modelo de Atención se aplicará, de modo integral o parcial, en la totalidad de los Centros de Atención Previsional, de acuerdo a la infraestructura y complejidad de gestión operativa que estos tengan. Para tal efecto, el Director Regional deberá incluir en su Plan Trienal el alcance que tendrá la aplicación del modelo de atención.
 Hitos del Año 3 : v) Implementar Comac Center , vi) Desarrollar proyecto preparación carpeta antes de jubilar (Proyecto 59- 64), vii) Participación en toma de poderes domiciliarios (ante la fecha de vencimiento).

Fecha: 12/09/2011

Página: 4 de 5

Objetivo 2: Optimizar la gestión interna de la Dirección Regional, liderando el proceso de modernización institucional en la región y generar compromiso y adhesión de los integrantes del equipo de trabajo.
Ponderación: 30%

Indicadores						
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
Porcentaje de actividades cumplidas del plan de mejora para el mejoramiento de los aspectos críticos de la atención de clientes?	(Sumatoria de actividades cumplidas del plan de mejora para el mejoramiento de los aspectos críticos de la atención de clientes/ Número total de actividades establecidas en plan de mejora)*100		100%	30%	Plan de mejora regional. Informe de avance del plan de mejora. Planilla SIG Informe Gestión institucional	Cambio de lineamientos institucionales que afecten al plan de mejora regional

Objetivo 3: Implementar los nuevos productos y servicios del Estado, que sean definidos para ser entregados a través de la Red multiservicio a nivel regional
Ponderación: 20%

Indicadores						
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
Tasa de variación de productos y servicios del Estado en el marco de la Red Multiservicios Chile Atiende entregados en el año t ³	((Sumatoria de productos y servicios del Estado en el marco de la Red Multiservicios Chile Atiende entregados en el año t / Sumatoria de productos y servicios del Estado en el marco de la Red Multiservicios Chile Atiende entregados en el año t - 1) - 1) * 100		10%	20%	Informe al Director Nacional de los productos y servicios del Estado-entregados en el marco de la red de Multiservicios en el año t. Planilla SIG Informe Gestión Institucional.	Contar con presupuesto en ítems relevantes que afecten el cumplimiento de la meta.

² El plan de mejora regional se elabora de acuerdo a los resultados anuales del Estudio de Satisfacción de Usuarios en la región.

³ En lo relativo a medición de este indicador, se considera la entrega de los siguientes productos de la Red de Multiservicios; SENCE: Subsidio-Empleo Joven, Bono Trabajador Activo, Formación en Puesto de Trabajo, Franquicia Tributaria y Bono Empresa y negocio; AFP: Toma de solicitud de Pensión; FONASA: Bonos de Atención, Valorización de Programas y Copagos GES.


Fecha: 12/09/2011

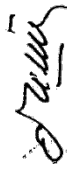
Página: 5 de 5

Objetivo 4: Asegurar la ejecución eficiente de los recursos financieros asignados a la región.

Ponderación: 20%

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3		
Porcentaje de hitos de control presupuestario cumplidos en el año 4	(Sumatoria de hitos de control presupuestario cumplidos en el año/ Número total de hitos de control presupuestario en el año) * 100	100%	20%	20%	Informe de Gasto por Centro de Responsabilidad Informe de Gestión Institucional	Que la planificación del gasto en el Subtítulo 22 asignados a la región no se altere por nuevas direcciones y/o contingencias institucionales.


 EDMUNDO NOVOA PUGA
 DIRECTOR REGIONAL DE BÍO BÍO
 REGIÓN DEL BÍO BÍO


 EUGENIO SILVA RAMOS
 DIRECTOR NACIONAL(S)
 INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DEPLAVIA

4 Este indicador considera los siguientes hitos de control presupuestario. Durante el segundo año de gestión, el indicador de desempeño contempla los hitos de control presupuestario, subtítulo 22 exceptuando capacitación, establecidos para el 30 de septiembre, 31 de diciembre de 2011, 30 de abril y 30 de junio 2012. Asimismo, los hitos asociados a la ejecución del presupuesto asignado de control presupuestario, subtítulo 22 exceptuando capacitación, establecidos para el 30 de septiembre, 30 noviembre de 2011 y 30 de abril y 30 de junio 2012, y para el tercer período de gestión, el indicador de desempeño considera los hitos la ejecución del presupuesto asignado para capacitación, establecidos para el 30 de septiembre, 31 de diciembre de 2012 y 30 de abril y 30 de junio 2013. Asimismo, los hitos asociados a

ANEXO N°4:

INFORME ESTADO DE AVANCE PLAN DE MEJORA AÑO 2014																									
		REGION		Biobio																					
N°	NOMBRE CAP	NOMBRE DE PROYECTOS	ACTIVIDADES	INICIO	TERMINO	MEDIO VERIFICACION	% DE AVANCE DE CADA ACTIVIDAD																		
							MAR	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC								
1	Concepcion	NP1:IMAGEN		mar-14	nov-14																				
		A1:Participar en actividades de la comunidad, dando charlas, compartiendo co		abr-14	nov-14	Fotos, Asistencia	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
		A2:Realizar Comité de usuarios en forma regular, invitando distintos organizm		abr-14	nov-14	Fotos, Asistencia	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		A3:Mantener ejecutivos capacitados en los distintos trámites y servicios ofre		abr-14	nov-14	Asistencia	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		A4:Incorporar anfitrióna en acceso oficina para apoyar una adecuada deriva		mar-14	nov-14	Asistencia	9		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		A5:Mejorar tiempos de espera procurando mantener una dotación mínima de 13 ejecutivos en plataforma. Además Mantener un promedio de 3 alumnos en práctica como apoyo extra		mar-14	may-14	Asistencia	3		1	1	1	1													
		NP2.MANTENCION INFRAESTRUCTURA		abr-14	nov-14																				
		A1:Realizar mantención periódica de edificio y casino		abr-14	nov-14	Facturas	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		A2:Habilitación Casa de Encuentro		may-14	nov-14	Fotos y OC	7				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		A3:Coordinar con otros servicios la limpieza de acceso edificio y de baños pú		abr-14	nov-14	Correo con acuerdo IPS, IPT y Fonasa	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
A4: Mantener operativo el ascensor de discapacitados al menos en un 90% del tiempo de atención de público		abr-14	nov-14	Bitácora Mantenciones	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
2	Los Angeles	NP1.COORDINACION INTERNA PARA MEJORAR ATENCION		abr-14	nov-14																				
		A1:Habilitar atencion de clientes en la totalidad de los modulos de atencion		abr-14	nov-14	Informe Total pack diario. □	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
		A2:Monitorear funcionamiento del modelo de atención		abr-14	nov-14	Acta de reuniones	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
		A3:Realizar jornadas de capacitación para todos los funcionarios.		abr-14	nov-14	Registro de asistencia	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
		A4:Habilitar espacio visible para la lectura de diarios		abr-14	nov-14	Fotografías.	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
		NP2.MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA Y SEÑALIZACIÓN		abr-14	nov-14																				
		A1:Realizar desratización y fumigación en Sucursal Los Angeles		abr-14	jun-14	Comprobante de pago, Otros.	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
		A2:Compra e Instalación de dispensadores de jabon y papel en baños públicos		abr-14	nov-14	Comprobante de pago, Fotos	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
		A3:Cambio de sillas individuales de sala de espera por banquetas		abr-14	nov-14	Comprobante de pago, foto	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
		A4:Realizar mantencion de equipos de aire acondicionado		abr-14	nov-14	Comprobante de Pago	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
NP3: IMAGEN INSTITUCIONAL/ CALIFICACIÓN DIRECTA		abr-14	nov-14																						
A1:Participación del Jefe de CAP, monitor o Jefa de Plataforma en reuniones de los servicios públicos y/o Comunidad, dando a conocer los productos Institucionales.		abr-14	nov-14	Lista de Asistencias, Foto.	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
A2:Participación del Jefe de Sucursal en medios de comunicación locales y otras actividades para consolidar presencia Institucional a nivel provincial		abr-14	nov-14	Notas en Diarios, Fotos, Otros	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
A3:Participación de la Institución en Gobiernos en Terreno de la Provincia.		abr-14	nov-14	Libro de respaldo de Programa Gobierno en Terreno que se encuentra el CAP y fotos.	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
3	Lota	NP1:REFORZAMIENTO PRODUCTOS CHILE ATIENDE EN EJECUTIVOS DE ATENCIÓN		abr-14	nov-14																				
		A1:Elaborar un programa de talleres de reforzamiento.		abr-14	nov-14	Documento con programa de talleres	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
		A2:Difundir programa a los ejecutivos		abr-14	nov-14	Copia de correo electronico de difusión	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
		A3:Ejecutar los 3 talleres de reforzamiento.		abr-14	nov-14	Nomina de asistencia	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
		A4:Aplicar pauta de evaluación de conocimiento.		abr-14	nov-14	Pauta de evaluación y resultados.	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
		NP2.POSICIONAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CHILE ATIENDE		abr-14	nov-14																				
		A1:Realizar a lo menos 5 vistas informativas a Instituciones de la comunidad.		abr-14	nov-14	Fotografías.	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
		A2:Realizar a lo menos 2 reuniones informativas con municipios.		abr-14	nov-14	Nomina de asistencia, fotografías.	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
		NP3:DIFUSION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CHILE ATIENDE EN LA COMUNIDAD		abr-14	nov-14																				
		A1:Mantener folleteria y pendones informativos de Chile Atiende en Sucursal.		abr-14	nov-14	Fotografías	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
A2:Participación en Gobiernos en Terreno		abr-14	nov-14	Nomina de Atenciones y fotografías	8			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					

4	Talcahuano	NP1:MEJORAMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL		abr-14	nov-14																
		A1:Participación del jefe de CAP en medios de comunicación locales para consolidar presencia institucional a nivel provincial	abr-14	nov-14	Registro fotografico y nominas de asistencia	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
		A2:Realización de al menos 3 sesiones del Consejo de Sociedad Civil	abr-14	nov-14	Registro fotograficos o notas graficas	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
		A3:Participación de la institucion en Gobiernos en Terreno	abr-14	nov-14	Libro de respaldo propio de Programa Gobierno en Terreno, que se encuentra el CAP y fotos.	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
		NP2:PROGRAMA DE CIRCULOS DE APRENDIZAJE EN NUEVAS MATERIAS DE CHILE ATIENDE		abr-14	nov-14																
		A1:Identificación de nuevas entidades en convenio para elaboración del programa de capacitación.	abr-14	nov-14	Nominas de asistencia	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		A2:Convocatoria a los asistentes	abr-14	nov-14	Copia de correo electronico	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		A3:Ejecucion de talleres de tipo circulos de aprendizaje	abr-14	nov-14	Nominas de asistencia	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		NP3:PERMANENCIA Y MANTENCION DE LA ADECUADA IMAGEN QUE LOS USUARIOS TIENEN DE NUESTRA INFRAESTRUCTURA		abr-14	nov-14																
		A1:Limpeza de techumbre y receptores de agua lluvia	abr-14	jun-14	Factura de pago de servicio	3		1	1	1											
		A2:Mantenion de sistema de calefaccion y aire acondicionado	abr-14	jun-14	Factura de pago de servicio	3		1	1	1											
		A3:Mantenion y/o Reparacion puerta de acceso y motobombas	abr-14	jun-14	Factura de pago de servicio	3		1	1	1											
		5	Chilán	NP1:MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS		abr-14	nov-14														
				A1:Mantener y reforzar áreas de atención para tramites de baja complejidad.	abr-14	nov-14	Informe Jefe de CAP y copia de correo de instrucción a los funcionarios.	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
				A2:Mantener y Reforzar procedimientos de atención para usuarios vulnerables.	abr-14	nov-14	Informe Jefe de CAP y copia de correo de instrucción a los funcionarios.	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
A3:Mantener círculos de aprendizaje de materias IPS y Chile Atiende.	abr-14			nov-14	Registro de Asistencia talleres.	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
A4:Reforzar procedimientos de atención a cliente en el marco de lo aprendido.	abr-14			nov-14	Registro de asistencia reunión de reforzamiento.	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
NP2:MEJORAMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL				abr-14	nov-14																
A1:Participación del Jefe de CAP en reuniones de los servicios públicos y/o Comunidad, dando a conocer los productos Chile Atiende e incrementando adhesión a productos Chile Atiende	abr-14			nov-14	Foto, registro de Asistencias.	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
A2:Participación del Jefe de CAP en reuniones de los servicios públicos y/o Comunidad, dando a conocer los productos Chile Atiende para incrementar la adhesión productos en convenio	abr-14			nov-14	Notas en Diarios, Fotos.	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
A3:Participación de la Institución en Gobiernos en Terreno de la Provincia.	abr-14			nov-14	Libro de respaldo propio de Programa Gobierno en Terreno, que se encuentra el CAP y fotos.	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
NP3:MEJORAMIENTO ADHESIÓN PRODUCTOS CHILE ATIENDE				abr-14	nov-14																
A1:Programacion Supervision pagos móviles	abr-14			nov-14	Pautas de Supervisión, libro control registro de atenciones con nombre usuarios, Run y tipología consulta	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
A2:Entrega de información a usuarios mediante la comunicación Verbal y entrega de folletaje CHA	abr-14			nov-14	Fotografías	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
A3:Elaboración de informe mensual y control de atenciones	abr-14			nov-14	Registro de atenciones mensuales y resumen	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
NP4:HOMOLOGACION DE CONOCIMIENTOS EN TRÁMITES FRECUENTES DE PLATAFORMA FINANZAS				abr-14	nov-14																
A1:Identificación de materias de capacitación en el área de Finanzas y elaboración de programa de capacitación.	abr-14			nov-14	Copia programa de capacitación.	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
A2:Ejecucion programa capacitación.	abr-14	nov-14	Registro asistencia a las actividades.	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
A3:Elaboración y aplicación de instrumento de evaluación de lo aprendido.	abr-14	nov-14	Copia de los resultados de la aplicación de instrumento de evaluación a los funcionarios.	8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
				50 hijos				380													

5 con mayor tiempo de espera promedio									
1era (más alta)		2º		3º		4º		5º	
Independencia		Copiapó		San Bernardo		Alameda		Concepción	
0:22:23	0:10:49	0:19:12	0:06:50	0:19:04	0:07:24	0:18:25	0:07:13	0:15:33	0:07:36
2.519	14	1.222	8	2.368	17	4.642	23	2.861	16
La Florida		Concepción		Independencia		San Miguel		Copiapó	
0:11:03	0:08:24	0:11:51	0:07:16	0:15:39	0:11:53	0:15:55	0:10:03	0:19:21	0:06:45
2.255	13	3.929	20	3.194	17	3.138	20	1.373	10
Talca		Antofagasta		Concepción		San Miguel		Copiapó	
0:10:14	0:07:07	0:11:53	0:05:47	0:14:15	0:07:13	0:16:52	0:09:40	0:22:56	0:07:30
2.621	18	2.924	11	3.757	20	2.974	17	996	10
Santo Domingo		Las Condes		Santiago		Quilpué		Puente Alto	
0:17:44	0:10:06	0:14:48	0:08:30	0:13:46	0:10:16	0:13:08	0:06:27	0:09:37	0:06:53
1.693	19	2.375	21	1.039	10	1.295	12	3.553	14
Santiago		Las Condes		Talcahuano		Santo Domingo		San Vicente de TT	
0:08:44	0:09:44	0:09:19	0:10:25	0:09:28	0:07:58	0:11:42	0:10:20	0:12:19	0:10:56
1.075	10	2.120	16	1.398	10	1.656	16	911	6
Santiago		Quilpué		Santo Domingo		Ovalle		San Vicente de TT	
0:09:44	0:11:34	0:10:07	0:06:53	0:10:09	0:10:34	0:10:14	0:07:15	0:13:08	0:09:37
880	12	1.094	11	1.317	16	1.370	8	887	6

ANEXO N°5: Tablas de T° de espera y de Adhesión

VE 18 QUINQUE

5 con menor grado adhesión				
183	184	185	186	187 (mas baja)
Puerto Montt 36,3% 3.303	Núñoa 35,6% 6.909	Valpersaio 35,4% 5.363	Maipú 33,6% 4.478	Temuco 24,8% 3.261
Alameda 29,6% 8.791	Núñoa 28,2% 6.407	La Florida 27,8% 4.045	Maipú 26,0% 4.407	Temuco 24,3% 3.906
La Florida 28,4% 3.382	Maipú 27,5% 4.474	Independencia 26,5% 5.001	Alameda 24,7% 3.715	Temuco 24,1% 9.108
Talcahuano 46,0% 2.691	Ovalle 43,2% 2.260	Providencia 38,7% 3.608	San Vicente de TT 37,8% 1.762	Santiago 22,6% 2.114
Talcahuano 41,0% 2.493	Las Condes 37,6% 3.479	San Vicente de TT 35,9% 1.759	Providencia 34,4% 3.270	Santiago 15,3% 1.950
Coquimbo 37,6% 3.860	Illapel 35,9% 1.276	Las Condes 34,5% 4.320	Providencia 32,9% 3.431	Santiago 19,6% 2.189
Parral 45,7% 1.168	Puerto Natales 38,3% 345	Colina 36,2% 625	Curanilahue 34,5% 608	Tomé 31,2% 682
Cauquenes 38,9% 1.237	San Carlos 30,9% 925	Tomé 27,2% 753	Curanilahue 27,2% 537	Puerto Natales 22,1% 281
La Ligua 37,1% 841	La Calera 35,1% 1.086	Parral 35,1% 1.164	San Carlos 27,5% 961	Tomé 23,8% 962
Mulchén 37,1% 221	Gorbea 35,2% 406	Curepto 31,1% 90	Lebu 30,2% 358	Tocopilla 20,9% 382
Chaitén 28,9% 38	Tocopilla 27,7% 480	Gorbea 26,3% 338	Curepto 23,9% 117	Lebu 20,8% 370
Hualañé 32,7% 110	Yumbel 31,3% 358	Lebu 26,8% 336	Curacautín 17,3% 214	Curepto 16,8% 119
El Carmen 39,2% 186	Río Claro 33,3% 3	Sagrada Familia 23,5% 34	El Moute 20,0% 5	San Rafael 17,6% 17
Conchalí 40,4% 223	San Clemente 39,5% 291	Marchigüe 33,3% 33	Santa Bárbara 30,0% 130	San Rafael 23,1% 13
El Carmen 38,3% 133	Caldera 38,1% 189	Licantén 35,8% 243	Codegua 35,4% 96	Santa Bárbara 27,4% 197

Bibliografía

Análisis a nivel nacional. (09 de Septiembre de 2013). *IPS_Consolidado VF*.

Aristegui, S. (12 de Agosto de 2013). 4 PWC Jornada DR julio 2013.

Bustamante, A. (09 de Julio de 2014). ChileAtiende.pdf. *ChileAtiende.pdf*. República de Chile.

<http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>. (s.f.). Obtenido de
<http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>:
<http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>

Instituto de Prevision Social, I. (24 de julio de 2014). Obtenido de
<http://gobiernotransparente.ips.gob.cl/organica.html>: <http://www.ips.gob.cl>

IPS, V. M. (2010-2014). Concepción.

IPS_ConsolidadoVF. (julio de 2013).

Martin, C. R. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Universidad de Barcelona, España.

personas, C. U. (09 de Septiembre de 2014).

Plan de mejora. (s.f.). Obtenido de
<http://www.uantof.cl/dgai/acreditacion/Documentos/Docs/Pregrado/Elaboracion%20Plan%20de%20Mejoras.pdf>.

sucursales., A. p. (08 de Octubre de 2013). *IPS_Sucursales* .

www.chileatiende.cl. (octubre de 2014).

Zabala, J. J. (24 de 07 de 2013). Presentacion power point 2b Desarrollo y control de jornada DR Julio. Chile.