

Modernización del Estado Agenda Ciudadana



**Gobierno
de Chile**

Santiago, Agosto de 2011

Agenda de esta presentación



- **Modelo de trabajo de la Agenda Ciudadana**
- **Resumen ejecutivo Plan Servicio al Usuario**
- **Resumen ejecutivo Red Multiservicios, Virtualización e Interoperabilidad**
- **Resumen ejecutivo Participación Ciudadana y Transparencia**
- **Hitos de comunicación externa de la Agenda Ciudadana para Presidencia**
- **Anexo I: Descripción detallada de las principales iniciativas de la Agenda Ciudadana, equipos, cartas gantt, presupuestos, contenidos**
- **Anexo II: Lista completa de iniciativas de la Agenda Ciudadana**



Foco de la Agenda de Modernización es mejorar la satisfacción y calidad de atención a los usuarios



Objetivo de la Agenda de Modernización

Modernizar el Estado y ponerlo 100% al servicio de nuestros ciudadanos

4 áreas de acción principales

Mejorar la satisfacción y calidad de atención: AGENDA CIUDADANA

Institucionalidad

Personas en el Estado

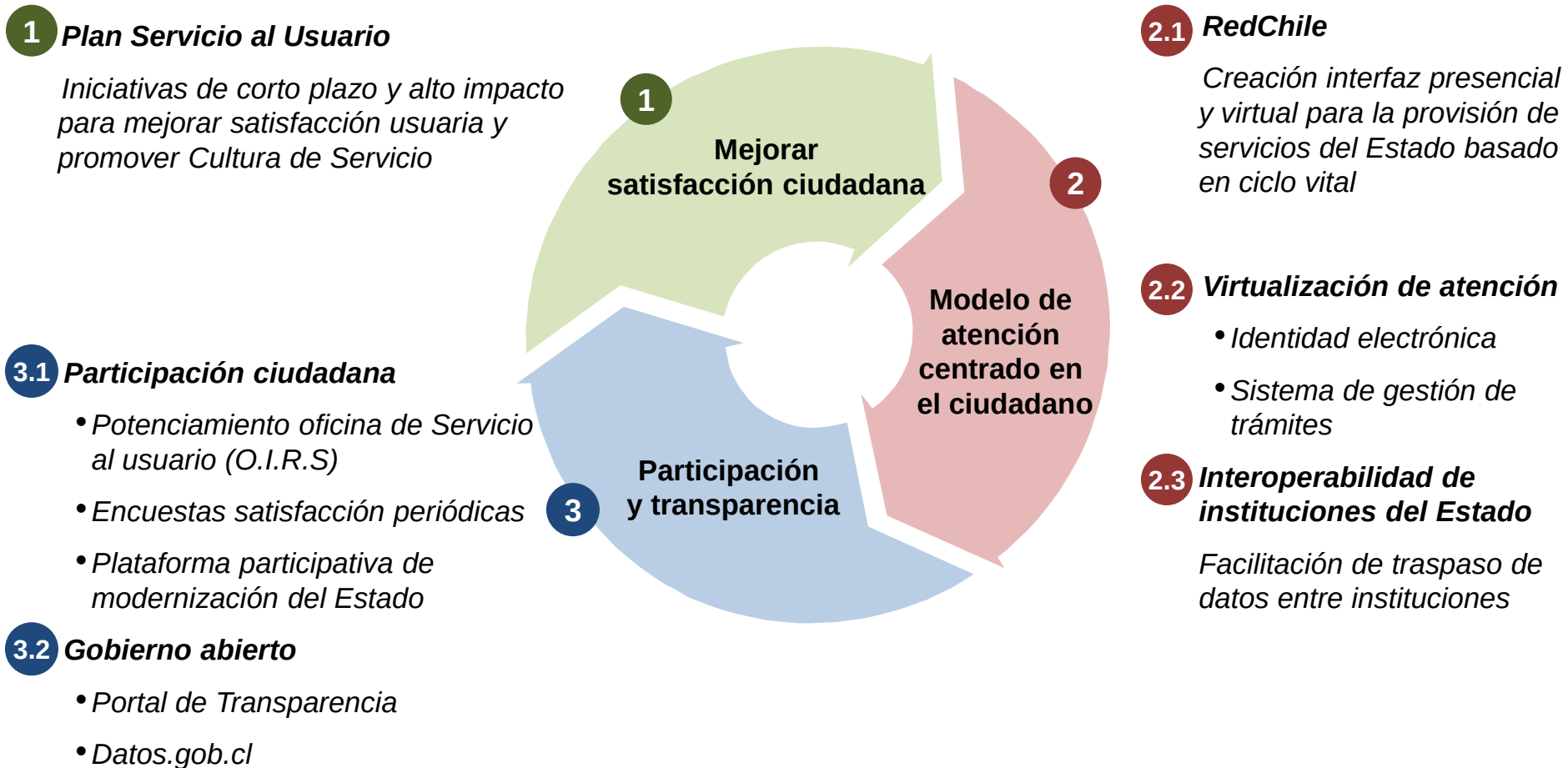
Descentralización

Elementos habilitadores para la modernización:

Procesos y Tecnología



Agenda Ciudadana en ciclo de 3 etapas



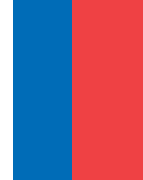
Agenda de esta presentación



- **Modelo de trabajo de la Agenda Ciudadana**
- **Resumen ejecutivo Plan Servicio al Usuario**
- **Resumen ejecutivo Red Multiservicios, Virtualización e Interoperabilidad**
- **Resumen ejecutivo Participación Ciudadana y Transparencia**
- **Hitos de comunicación externa de la Agenda Ciudadana para Presidencia**
- **Anexo I: Descripción detallada de las principales iniciativas de la Agenda Ciudadana, equipos, cartas gantt, presupuestos, contenidos**
- **Anexo II: Lista completa de iniciativas de la Agenda Ciudadana**



Plan Servicio al Usuario



Descripción

Conjunto de iniciativas con alto impacto en el corto plazo en la satisfacción usuaria distribuidas en distintos Ministerios y Servicios.

A **Agosto** de 2011 hay iniciativas en 11 Ministerios y Servicios, las que mejorarán en 6 meses del orden de **15 millones** de atenciones a la ciudadanía, equivalentes al **25% del total** de atenciones del Estado en el período.

Objetivos

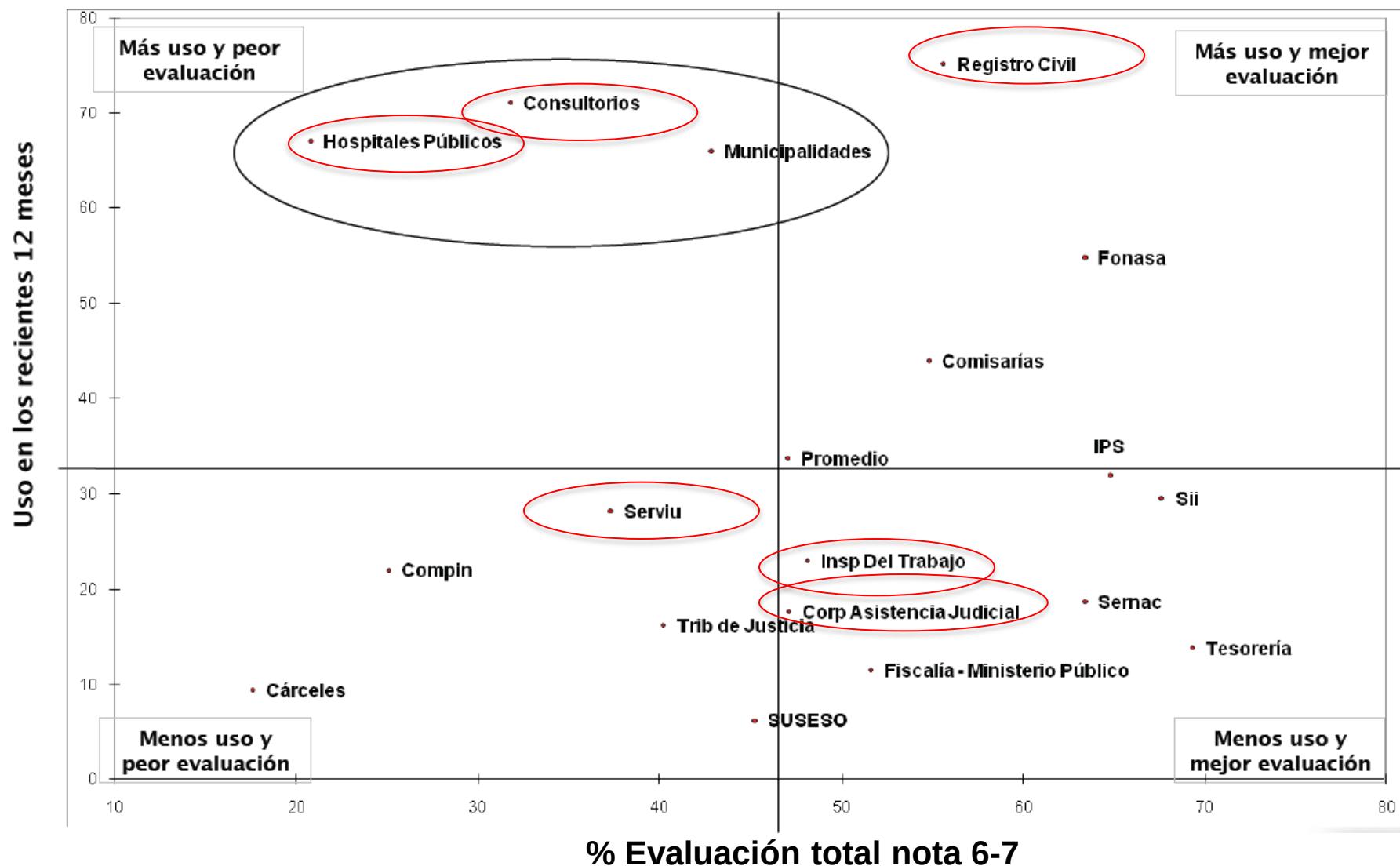
- Instalar la satisfacción de los usuarios como prioridad principal de los servicios públicos
- Generar impacto medible en la satisfacción ciudadana
- Promover un cambio cultural en el Estado que ponga en el centro al usuario
- Generar y relevar iniciativas que existen pero no han tenido prioridad

Ministerios y Servicios participando hoy del plan

- Ministerio de Justicia
- Ministerio de Salud
- Ministerio del Trabajo
- Ministerio de Transporte
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo
- Ministerio de Interior y Seguridad Pública
- Ministerio de Educación
- Registro Civil
- Comisión Defensora Ciudadana
- Corporación de Asistencia Judicial
- Comisión Nacional de Seguridad del Tránsito (Conaset)



Plan Servicio al Usuario: Foco en áreas prioritarias



Fuente: III Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos Nov a Dic 2010. Data sector Transporte se incluirá en estudio 2011*



Principales iniciativas en curso

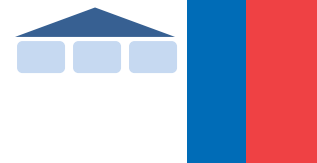
Impacto a 6 meses
N° atenciones aprox.

	Iniciativa	Descripción	
Min. Salud	Hospital a Punto	Mejorar el estándar de infraestructura y atención de usuarios en salas de espera y urgencia de 30 Hospitales	5.000.000
	Centros de Salud de Excelencia	Incentivo a la mejora continua en accesibilidad de la atención y trato al usuario de 30 consultorios representativos de todos los servicios	1.000.000
Minvu	Minvu atiende	Plan de mejora en la atención presencial, infraestructura, call center y atención on line.	500.000
Min. Justicia	Nos hacemos cargo de tu tiempo, Registro Civil	Certificados electrónicos gratuitos, re-impresión Cédula de Identidad, centros de atención exclusivos vehículos atención	6.000.000
	Call Center Corporaciones de Asistencia Judicial	Nuevo canal de atención que orientará a los usuarios, entregará información y tomará conocimientos de casos no judicializados y causas legales, el cual se retroalimentará con el nuevo Sistema de Asistencia Judicial	250.000
	Tu problema tiene mediación	Campaña publicitaria orientada a difundir, informar y sensibilizar a la población respecto de los beneficios que reportan los mecanismos colaborativos de resolución de conflictos	Foco en impacto comunicacional
Min. Trabajo	Plan Servicio al usuario de la DT	Mejora en atención en oficinas y on line	750.000
Min. de Transporte	Plan nacional de Seguridad Vial, Conaset	Campaña comunicacional y plan de seguridad vial, en control de alcohol, velocidad, elementos preventivos, y en promoción de elementos retroreflectantes en los uniformes escolares junto a Mineduc.	Foco en impacto comunicacional
Min. Segpres	Si no reclamas, nadie se enter	Campaña comunicaciones externa para canalizar reclamos que no han sido resueltos en forma oportuna por parte de los servicios de la Administración Central del Estado	Foco en impacto comunicacional



1 Plan Servicio al Usuario

Próximos Pasos



Principales conclusiones del trabajo hasta ahora:

- El mensaje de foco en Satisfacción de los Ciudadanos no ha traspasado a las filas
- La implementación de planes de corto plazo requiere apoyo y coordinación externo en la mayoría de las instituciones
- En general las instituciones valoran el apoyo, lo aprovechan y valoran enormemente la visibilidad con Presidencia
- Comunicacionalmente las iniciativas han tenido una positiva recepción y repercusión externa
- Es necesaria una señal política clara para que el foco en satisfacción usuaria baje a los equipos y autoridades Ministeriales

Plan de Acción:

Lanzamiento Interno del Plan Servicio a Usuario

- Convocar a Subsecretarios y a los líderes de los equipos funcionales

Instructivo Presidencial

- Entrega personalizada a autoridades Ministeriales haciendo foco en satisfacción usuaria

Marca

- Definir un concepto y/o marca del Plan, según estudio de Presidencia, el que enmarque las acciones comunicacionales como discursos, lanzamientos, inauguraciones, campañas, cartas, páginas web, oficinas (OIRS), etc.

Agenda de esta presentación



- **Modelo de trabajo de la Agenda Ciudadana**
- **Resumen ejecutivo Plan Servicio al Usuario**
- **Resumen ejecutivo Red Multiservicios, Virtualización e Interoperabilidad**
- **Resumen ejecutivo Participación Ciudadana y Transparencia**
- **Hitos de comunicación externa de la Agenda Ciudadana para Presidencia**
- **Anexo I: Descripción detallada de las principales iniciativas de la Agenda Ciudadana, equipos, cartas gantt, presupuestos, contenidos**
- **Anexo II: Lista completa de iniciativas de la Agenda Ciudadana**



Principios de la Red Multiservicios



Una nueva forma de entregar servicios del Estado, accesible, cercana, eficiente, uniforme y centrada en las necesidades del usuario.

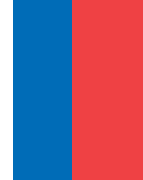
Una red de atención multiservicios, distribuida a lo largo del país, apoyada por un **Portal de Servicios del Estado** para brindar el mejor servicio en línea las 24 horas del día.

Un Modelo de Atención con estándares de servicios declarados, medidos y controlados.

Un solo Estado centrado en los usuarios, que escucha sus necesidades e intereses, que aprende, que monitorea y mejora permanentemente la calidad de sus servicios.



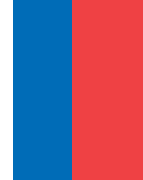
Avances a la fecha Red Multiservicios



	Servicios Integrados a la Red	Avances a Agosto 2011
FONASA	Venta de bonos; Valorización de programas médicos; Copago Garantías Explícitas de Salud	En operación, con 77.494 atenciones y \$ 670 millones en venta
SENCE	IOD de Franquicia Tributaria; Subsidio Empleo Joven; Formación en puestos de trabajo	En operación, con 1.213 atenciones
SERNAC	Reclamos, IOD.	Piloto se inicia el 31 de Agosto en la Región de los Lagos
DIPRECA	Emisión Comprobante para atención Médica; Autorización de Carga Familiar; Recepción de Solicitudes de Sobrevivencia (Montepío)	En piloto en la VI – VII y VIII
CAPREDENA	Emisión Bonos por Atención Médica; Autorización de Carga Familiar; Recepción de Solicitudes de Sobrevivencia (Montepío)	Convenio para firma y en Capacitación
AFPs	Solicitud de pensión vejez; Solicitud de pensión invalidez; Solicitud de pensión sobrevivencia; Reclamos	En operación, con 6.938 atenciones
Bienes Nacionales	Regularización Título de Dominio zonas afectadas por el terremoto; Difusión e Información	Cerró esta operación con 500 atenciones aprox. Se está trabajando para incorporar nuevos servicios
SERVIU	Solicitud de Subsidios Casos Vulnerables	En piloto en la Metropolitana



Próximos pasos Red Multiservicios



Fase I: Nov. 2011

- 142 Centros de Atención
- 9 servicios integrados a la Red Multiservicios

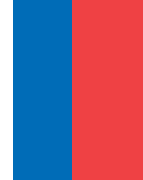
Fase I: Nov. 2011

- 1.700 información de trámites en Web
- Más de 25 trámites online
- Call Center para IOD de servicios integrados (800 20 25 00)

Piloto
 En operación



Virtualización e Interoperabilidad: Principales iniciativas en curso



	Iniciativa	Descripción
Min. Secretaría General de la Presidencia	Sistema de gestión de trámites	• Consta de tres nuevos sistemas: gestión de solicitudes de transparencia , gestión de consultas OIRS y de gestión de trámites. Partirá con 25 trámites on line Junto a Red Chile en Septiembre y se espera llegar a los 50 principales trámites del Estado. Además, está integrado al sistema del Registro Civil para autenticación.
	Un Chileno, una clave	• Promover entre los ciudadanos una clave única para su atención on line, autenticada por el registro Civil. Partirá junto a Red Chile y a los procesos de postulaciones Minvu
	Datos.gob.cl	• Potenciar la información pública y participación ciudadana on line.
	Plan digitalización Municipios ¿M Segegob?	• Plan de digitalización integral e integrado al Gobierno Central. Primera etapa de pagos de permisos de circulación on line de X Municipios.
	Apostilla electrónica ¿M. Relaciones Exteriores?	• Autenticación de origen de certificados públicos.
	Normativa vigente de Delitos Informáticos (Ley N°19.223) ¿M justicia?	• Perfeccionar y actualizar la normativa vigente desde 1993



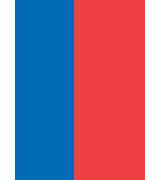
Agenda de esta presentación



- **Modelo de trabajo de la Agenda Ciudadana**
- **Resumen ejecutivo Plan Servicio al Usuario**
- **Resumen ejecutivo Red Multiservicios, Virtualización e Interoperabilidad**
- **Resumen ejecutivo Participación Ciudadana y Transparencia**
- **Hitos de comunicación externa de la Agenda Ciudadana para Presidencia**
- **Anexo I: Descripción detallada de las principales iniciativas de la Agenda Ciudadana, equipos, cartas gantt, presupuestos, contenidos**
- **Anexo II: Lista completa de iniciativas de la Agenda Ciudadana**



Participación ciudadana y Transparencia: Principales iniciativas en curso



	Iniciativa	Descripción
Min. Secretaría General de la Presidencia	La nueva OIRS	• Potenciamiento de funcionarios , imagen (nuevo nombre), oficinas , procesos y sistemas de gestión OIRS . Existen más de 2.000 oficinas o “mesones” OIRS.
	Comisión Defensora ciudadana. Estudio y ranking nacional de satisfacción usuaria	• Tercer estudio anual, que en su versión 2011 lleva un mayor enfoque en calidad de servicio al usuario que en sus versiones 2009 y 2010.
Min. Salud	Encuesta nacional de satisfacción usuaria Minsal	• Estudio de satisfacción usuaria representativo a nivel nacional de los 29 Servicios de Salud
Minvu	Estudio de Satisfacción Usuaria Minvu	• Encuesta representativa nacionalmente y cliente incógnito.
Min. Trabajo	Mediciones Dirección del Trabajo	• Encuesta de satisfacción de usuarios



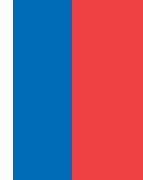
Agenda de esta presentación



- **Modelo de trabajo de la Agenda Ciudadana**
- **Resumen ejecutivo Plan Servicio al Usuario**
- **Resumen ejecutivo Red Multiservicios, Virtualización e Interoperabilidad**
- **Resumen ejecutivo Participación Ciudadana y Transparencia**
- **Hitos de comunicación externa de la Agenda Ciudadana para Presidencia**
- **Anexo I: Descripción detallada de las principales iniciativas de la Agenda Ciudadana, equipos, cartas gantt, presupuestos, contenidos**
- **Anexo II: Lista completa de iniciativas de la Agenda Ciudadana**



Hitos de comunicación externa para Presidencia



Julio	Agosto	Septiembre
• Anuncio “Salud Responde” (martes 5 Julio) • Resultados módulos urgencia adosada (jueves 7 de julio) • Lanzamiento Consultorios de Excelencia (23 de julio) • Lanzamiento campaña “Si no reclamas nadie se entera” (26 de julio)	• Lanzamiento campaña “Tu problema tienen mediación” (Jueves 18). • Inicio toma de hora on line nacional Minvu – Serviu (jueves 25). • Lanzamiento nacional y regional Plan Seguridad Vial y Retroreflectancia (martes 30). • Nuevo modelo de atención asegurados de Fonasa (se aplazó por Presidencia, era miércoles 20 de julio)	• Lanzamiento campaña Registro Civil, “Nos hacemos cargo de tu tiempo” • Avances obras Hospital a Punto y lanzamiento pack de atención a usuarios • Cambio de nombre oficinas O.I.R.S. en 30 hospitales a punto para acercarse al usuario (Según estudio de Presidencia)



Hitos de comunicación externa para Presidencia



Octubre	Noviembre	Diciembre
• Lanzamiento Call center Corporaciones de Asistencia Judicial • Entrega de resultados de encuesta ranking de servicios públicos de la Comisión Defensora Ciudadana • Lanzamiento red circuito cerrado TV en Hospitales a Punto • Cierre capacitaciones e inicio nuevo protocolo de atención nacional oficinas Minvu- Serviu	• Lanzamiento campaña red multiservicios • Lanzamiento sitio datos.gob.cl • Resultados encuesta nacional de satisfacción de usuarios en toda la red pública de Salud • Lanzamiento “Un Chileno, Una Clave”	• Resultados encuesta con los 30 mejores consultorios de excelencia • Lanzamiento Call center Minvu - Serviu • Lanzamiento nuevo estándar y nuevo nombre (ex OIRS) de oficinas Minvu – Serviu • Resultados encuesta nacional de satisfacción de usuarios en toda la red pública de Salud



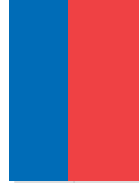
Agenda de esta presentación



- **Modelo de trabajo de la Agenda Ciudadana**
- **Resumen ejecutivo Plan Servicio al Usuario**
- **Resumen ejecutivo Red Multiservicios, Virtualización e Interoperabilidad**
- **Resumen ejecutivo Participación Ciudadana y Transparencia**
- **Hitos de comunicación externa de la Agenda Ciudadana para Presidencia**
- **Anexo I: Descripción detallada de las principales iniciativas de la Agenda Ciudadana, equipos, cartas gantt, presupuestos, contenidos**
- **Anexo II: Lista completa de iniciativas de la Agenda Ciudadana**



Anexo I principales iniciativas Ministerio de Salud



- **Hospital a Punto**
- **Consultorios de Excelencia**



“Hospital a Punto” tiene cuatro tipos de medidas que impactan positivamente la satisfacción usuaria

1

Mejoras al entorno físico

Infraestructura (ejemplos):



*Salas de espera
y pasillos*



Baños



Fachadas

Señalética



Letreros y colores

2

“Pack central” para mejorar trato



Anfitrión



Circuito cerrado TV



“Salud Responde”



Potenciamiento O.I.R.S.



*Capacitación
funcionarios*



Satisfacción Usuario

3

Iniciativas específicas

Set de iniciativas levantadas individualmente por cada Hospital

4

Medición impacto

Encuesta satisfacción usuarios

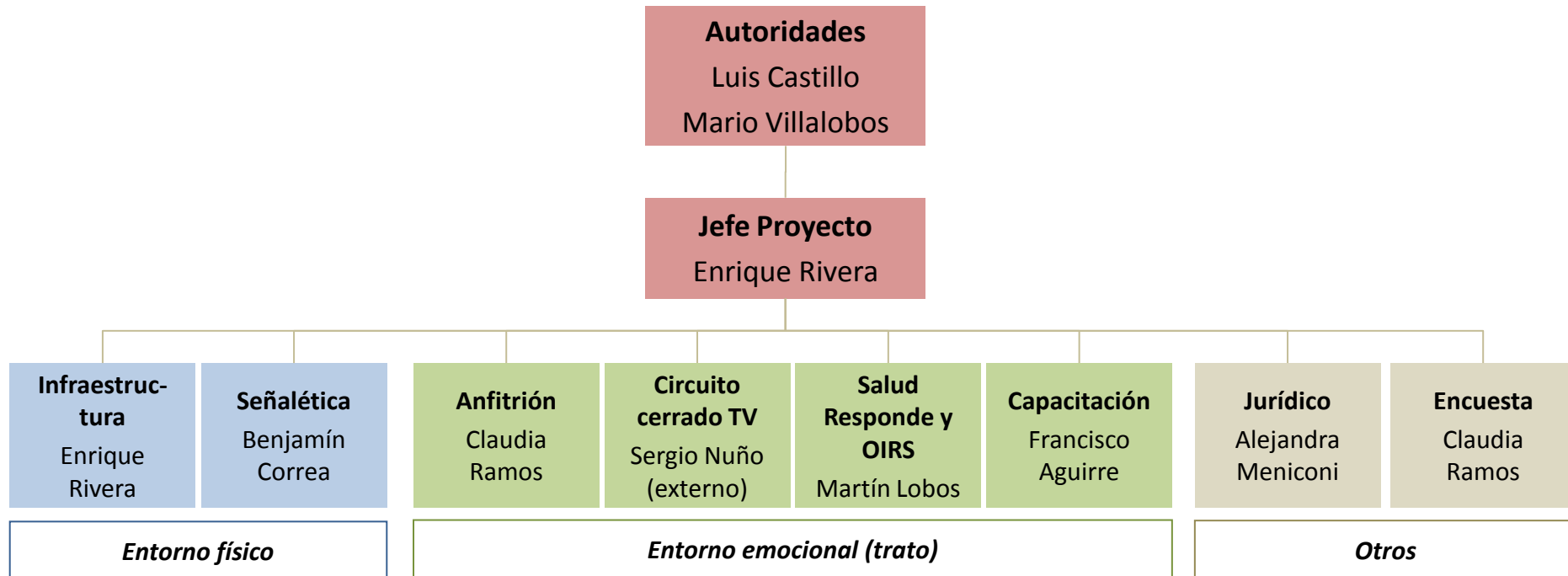
Descripción iniciativas “Hospital a Punto”



Área	Iniciativa	Descripción
1 Mejoras al entorno físico	Infraestructura	• Inversión para mejorar entorno físico de hospitales • Áreas abordadas son ◦ Aquellas de mayor impacto en satisfacción de usuarios mientras esperan ser atendidos (salas de espera, urgencia, conexiones y baños) ◦ Aquellas de mayor impacto externos sobre atractivo de hospital dentro de los barrios (fachadas, accesos)
	Señalética	• Mejoras en señalización tanto interna como externa de los hospitales para facilitar acceso oportuno de usuarios a diferentes servicios
2 “Pack central” para mejorar trato	Anfitrión	• Creación nuevo rol específico a las salas de espera que busca brindar una atención clara, oportuna y capaz de aumentar la satisfacción usuaria
	Circuito Cerrado TV	• Instalación de circuito cerrado de TV en salas de espera para entregar información de salud y hacer más agradable la espera de usuarios en los hospitales
	Salud Responde	• Instalación de un teléfono de “Salud Responde” en salas de espera a fin de facilitar la descongestión de las salas y proveer un canal de contención de la insatisfacción
	Potenciamiento O.I.R.S.	• Reforzamiento a rol de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias en Hospitales a fin de aumentar cantidad y calidad de <i>feedback</i> y retroalimentar procesos
	Capacitación funcionarios	• Programa de capacitación específico a usuarios de primer contacto para fomentar mejor servicio a usuario y así aumentar la satisfacción de éstos
3 Iniciativas específicas	Iniciativas levantadas por hospitales	• Iniciativas identificadas por cada hospital para mejorar satisfacción usuarios (adicionales a las ya contenidas en mejoras al entorno físico o “pack central” para mejora trato)
4 Medición impacto	Encuesta satisfacción	• Mecanismo de evaluación de efectividad del programa – encuesta de satisfacción usuarios se realizará antes, durante y después de la implementación del programa



Estructura organizacional equipo Hospital a Punto



Apoyo en coordinación: Secretaría General de la Presidencia

- Juan Pablo Orellana
- Cristián Carafí (hasta 29/07)

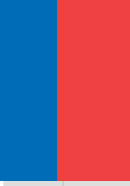
Funciones:

- Coordinar iniciativas de “Plan Usuario” en MinSal para facilitar seguimiento, estado de avance y control de cumplimiento
- Proveer una visión externa global que enriquezca los proyectos para aumentar satisfacción usuaria
- Facilitar la visualización del proyecto por parte de las distintas autoridades y el Presidente



Proyecto está compuesto de tres fases

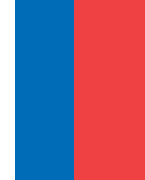
Estado de avance general del proyecto



	Fase 1 12 Hospitales	Fase 2 8 Hospitales	Fase 3 10 Hospitales			
Hospitales	• San Borja Arriarán • San Juan de Dios • San José • Roberto del Río • El Salvador • Neurocirugía	• El Tórax. • El Pino • Barros Luco • Calvo Mackenna • Van Buren • Gustavo Fricke	• Sótero del Río • Antofagasta • La Serena • Coquimbo	• Ovalle • Temuco • Puerto Montt • Castro.	• Rancagua • Lebu • Curicó • San Fernando • Cauquenes • Posta Central	• Parral • Illapel • San Felipe • Quillota • Valdivia
Presupuesto	\$2.388 millones	\$1.066 millones	Por definir			
Duración	Julio – Diciembre 2011	Agosto – Diciembre 2011	Agosto – Diciembre 2011			
Estado de avance general	• Plan completo de “Hospital a Punto” esbozado • Presupuestos de infraestructura levantados en cada hospital • Presentación a Directores de Hospitales con comentarios y sugerencias a presupuestos levantados	• Presupuestos de infraestructura levantados en cada hospital • Presentación a Directores de Hospitales con comentarios y sugerencias a presupuestos levantados	• Presentación a Directores de Hospitales con comentarios de encuesta de satisfacción usuaria etapa I			



Carta gantt Hospital a Punto

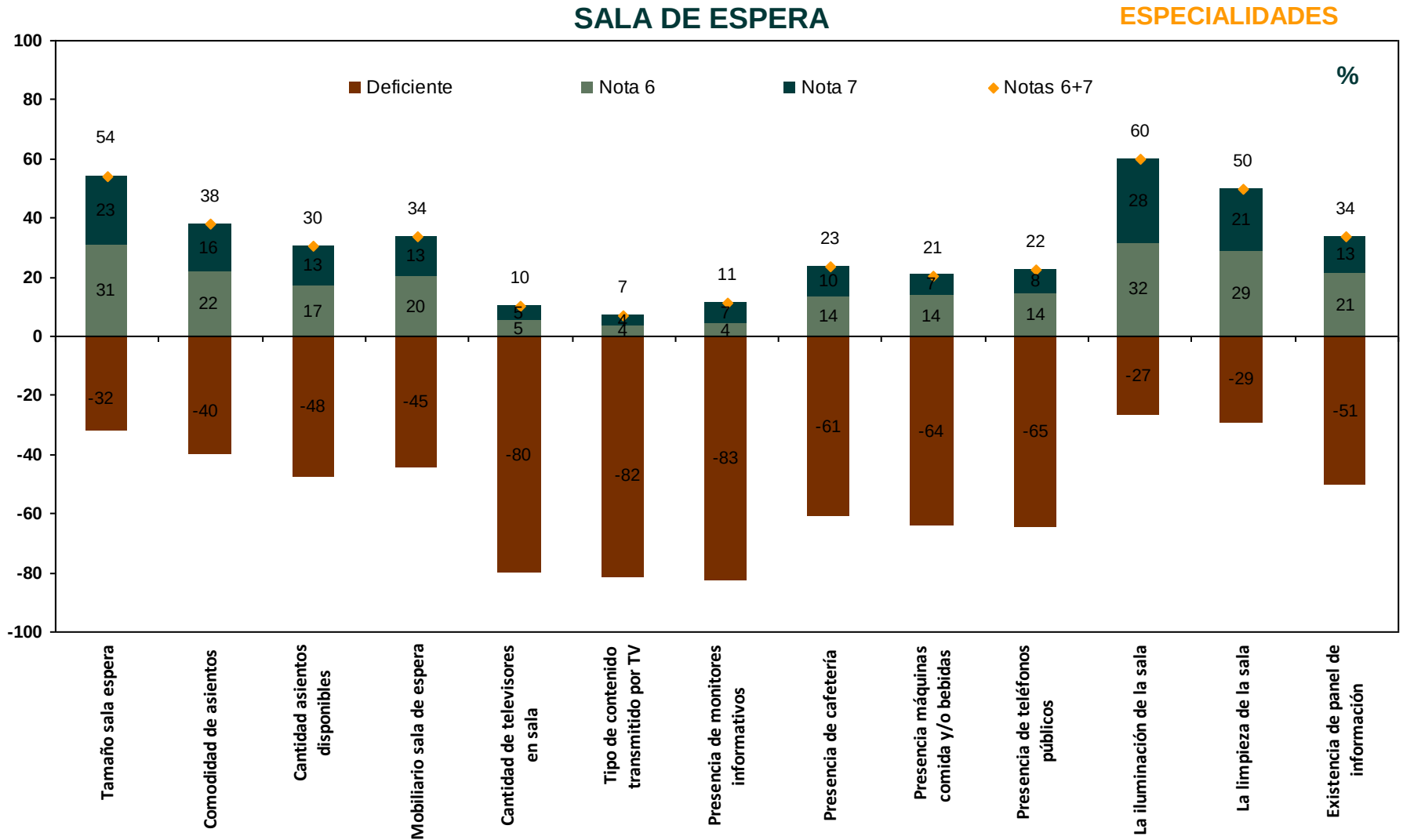


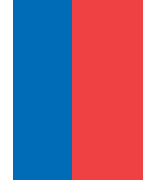
CARTA GANTT CONSOLIDADA PLAN SERVICIO AL USUARIO	Jun		Jul				Ago				Sep				Oct				Nov				Dic				Ene								
INICIATIVA	20	27	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	24	31	7	14	21	28	5	12	19	26	2	9	16	23	30		
ETAPAS PRINCIPALES																																			
POTENCIALES HITOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA																																			
HOSPITAL A PUNTO																																			
Etapa I Encuesta de satisfacción usuaria (pre y post)																																			
Etapa I Procesos de licitación y adjudicación																																			
Etapa II Encuesta de satisfacción usuaria (pre y post)																																			
Etapa I, II y III Ejecución obras exteriores e interiores																																			
Etapa I Capacitación de funcionarios en trato al usuario																																			
Etapa I Implementación Fono Salud Responde																																			
Etapa III Encuesta desatisfacción usuaria (pre y post)																																			
Etapa I Implementación servicio del Anfitrión de sala																																			
Potenciamiento y cambio nombre O.I.R.S.																																			
Etapas I, II y III Instalación de LCDs y circuitos cerrados de TV																																			
Implementación iniciativas levantadas individualmente por hospitales PLAZOS POR DEFINIR																																			



Evaluación de la Infraestructura

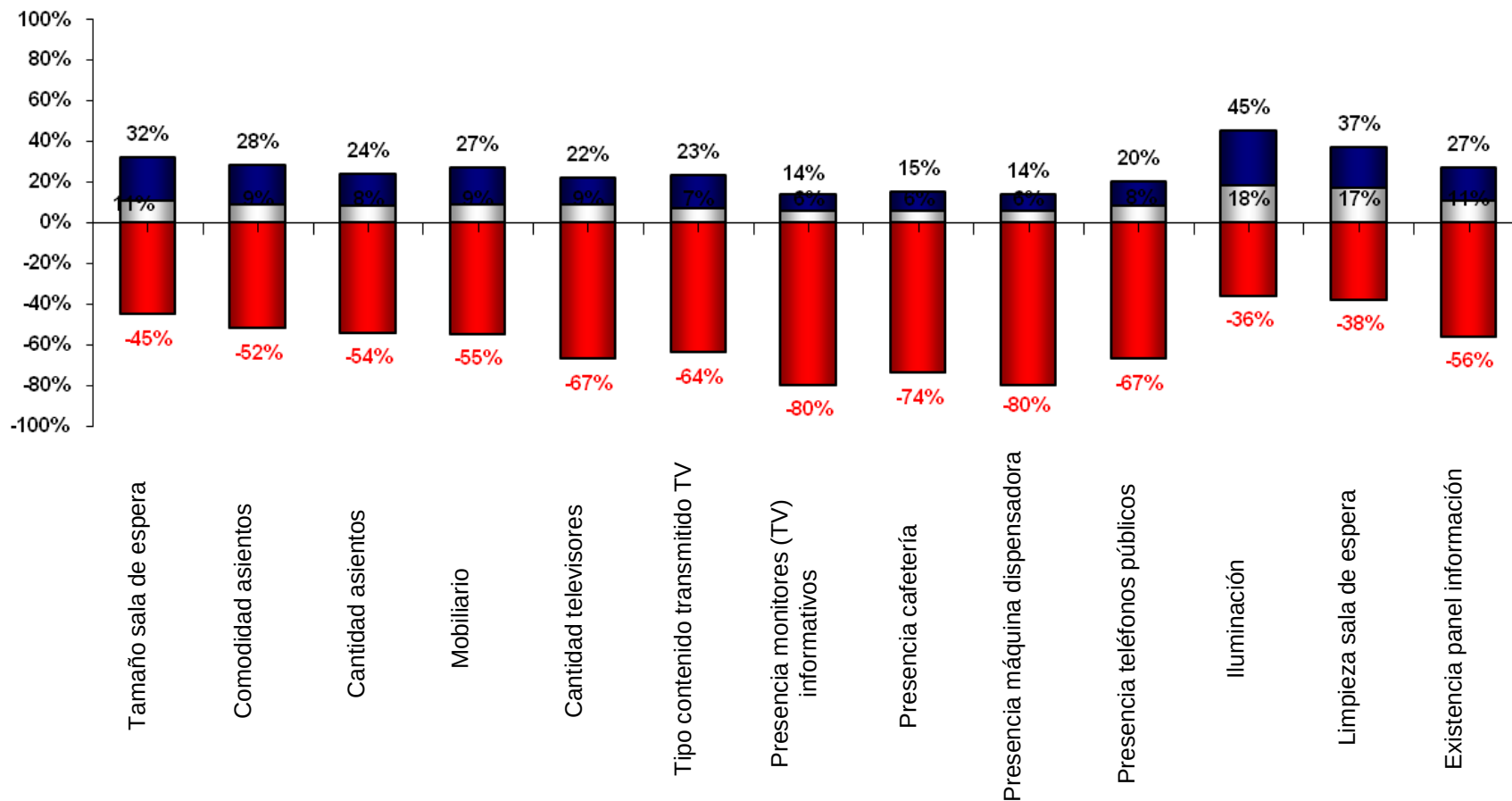
¿Me podría decir cuán satisfecho está usted en esta oportunidad en cuanto a...?





■ Notas 6+7 ■ Notas 7 ■ Notas 4+3+2+1

Evaluación de la Infraestructura Sala



Consultorios de Excelencia

Resumen iniciativa



Descripción

Incentivo y monitoreo a 40 consultorios desde Julio a Noviembre 2011

- Selección de 40 consultorios a partir de postulación de Alcaldes efectuada en Mayo 2011
 - Postulación de 121 consultorios (74 comunas, 13 regiones) representando a 2.9 millones de personas atendidas
- Ministerio de Salud proveerá:
 - Equipo con dedicación exclusiva – acompañará a Municipalidades a detectar problemas, seleccionar estrategias de mejora e implementar soluciones
 - Documento guía de buenas prácticas – recoge protocolos de atención y estrategias recogidas por el Ministerio y por la ACHM que se han implementado en otros consultorios con buenos resultados
 - Fono “Salud Responde” instalado en salas de espera – plan exacto a definirse a partir de experiencia con fono piloto que será instalado en un consultorio
- Resultados se medirán vía encuesta evaluación usuaria en Julio, Septiembre y Noviembre 2011
- En Diciembre 2011, se premiará con total de \$80 millones a 30 consultorios
 - Los 15 consultorios con mayor puntaje de Buen Trato y los 15 que tengan mayor avance desde la primera medición
- Se proyecta continuar con premio a 60 consultorios durante el 2012, para generar una mejora continua y sostenida en el tiempo.

Objetivos

- Mejorar satisfacción de usuarios (medida vía encuesta específica)
- Mejorar acceso y atención oportuna a usuarios
- Mejorar trato en la atención persona a persona

Equipos y responsabilidades

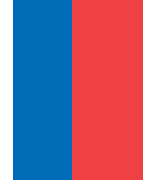
- Líder iniciativa: Arturo Zúñiga, gabinete del Ministro

Presupuesto

- \$2.400 millones (en presupuesto 2012)

Consultorio de Excelencia

Carta Gantt semanal 2011



CARTA GANTT CONSOLIDADA PLAN SERVICIO AL USUARIO	Jun		Jul				Ago				Sep				Oct				Nov				Dic				Ene							
INICIATIVA	20	27	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	24	31	7	14	21	28	5	12	19	26	2	9	16	23	30	
ETAPAS PRINCIPALES																																		
POTENCIALES HITOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA																																		
CONSULTORIOS DE EXCELENCIA																																		
Cierre postulaciones																																		
Lanzamiento comunicacional																																		
Preselección 40 consultorios																																		
1° Encuesta de satisfacción usuaria																																		
Reconocimiento mejor consultorio																																		
2° Encuesta de satisfacción usuaria																																		
Reconocimiento a consultorio con mayor avances																																		
3° Encuesta de satisfacción usuaria																																		
Premiación 30 Consultorios de Excelencia																																		



Anexo I principales iniciativas Ministerio de Vivienda y Urbanismo

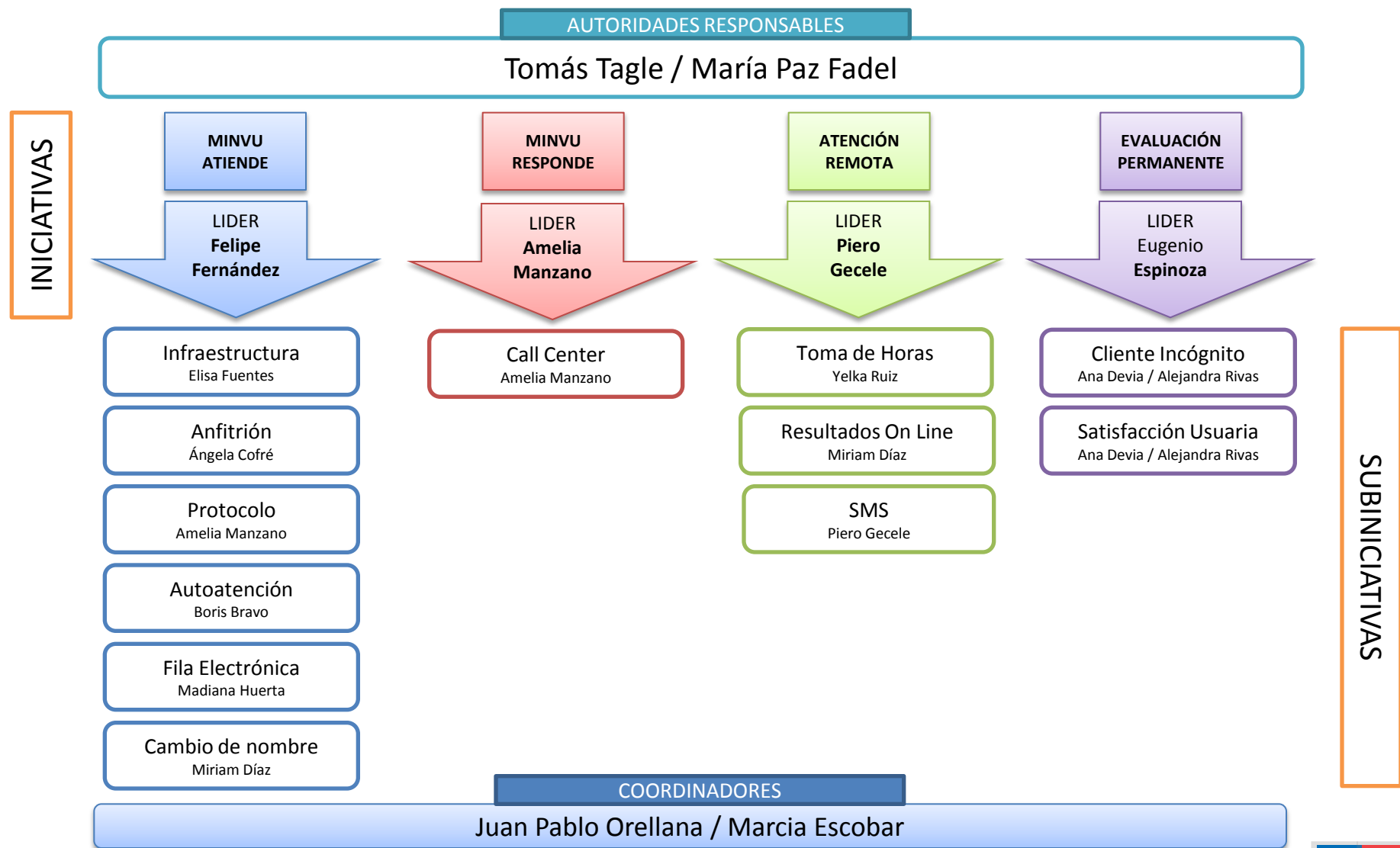


- **MINVU atiende**
- **MINVU responde**
- **Atención remota**
- **Evaluación permanente**



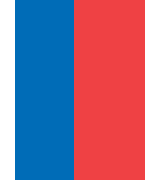
MINVU Plan de Servicio al Usuario

Organigrama



MINVU Plan de Servicio al Usuario

Descripción de iniciativas

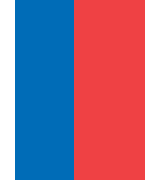


Área	Frente	Descripción
MINVU ATIENDE	Infraestructura	•Determinar estándares mínimos de infraestructura y equipamiento para oficinas de atención MINVU e implementar medidas para mejorar condición actual.
	Anfitrión de sala	•Crear e implementar el perfil de anfitrión de sala a nivel nacional.
	Protocolo	•Revisar y validar protocolos de atención y cartillas de atención.
	Autoatención	•Implementar puntos de autoatención en oficinas regionales.
	Fila Electrónica	•Implementar fila electrónica en oficinas regionales. Implementar mecanismos de seguimiento a nivel central.
	Cambio de nombre	•Cambiar nombre de las oficinas de atención presencial según lineamientos SEGPRES.



MINVU Plan de Servicio al Usuario

Descripción de iniciativas



Área	Frente	Descripción
MINVU RESPONDE	Call Center	•Implementar un Call Center de acuerdo a la demanda MINVU.
	Toma de Horas	•Disponer de un servicio de toma de horas on line para los llamados a postulación
	Resultados On Line	•Disponer de un sistema de búsqueda de resultados de los llamados de postulación on line
ATENCIÓN REMOTA	SMS	•Evaluar contacto con usuarios a través de SMS.
	Cliente Incógnito	•Generar información sobre la calidad del servicio MINVU específicamente respecto de la calidad de la atención, de la información y de la infraestructura.
EVALUACIÓN PERMANENTE	Satisfacción Usuaría	



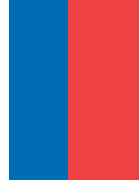
Anexo I principales iniciativas Ministerio del Trabajo



- **Mejora atención en oficinas**
- **Trámites en línea**
- **Digitalización de servicios**



Plan Servicio a Usuarios de la Dirección del Trabajo



Área	Frente	Descripción
1 Mejora en la atención en oficinas	Señalética	• Cambios en la señalética de los exteriores e interiores de todas las oficinas del servicio, con el fin de orientar mejor al usuario de un modo más directo y eficiente
	Gestión de fila	• Plataforma informática que permitirá derivar al usuario al módulo de atención correspondiente para la realización de su trámite, de manera más expedita
	Ejecutivo de sala	• Funcionario capacitado en atención a usuarios, que cumplirá labores de orientación de usuarios cuando ingresan a oficinas del servicio, brindando una atención personalizada
	Difusión Multimedia	• Instalación de servicio de televisión, que incluye contenido normativo laboral, en las salas de espera del servicio, con el fin hacer más grato el tiempo de espera del usuario
2 Nuevos trámites en línea	Solicitud en línea de fecha de comparendo	• Sistema que se pretende implementar en el sitio web de la Dirección del Trabajo que permitirá a un trabajador cuya relación laboral concluya y estimare que el empleador le adeuda haberes derivados del término de su contrato, interponer un reclamo y obtener fecha y hora para la realización del primer comparendo de conciliación.
3 Mejora en la atención en oficina virtual	Buscador de dictámenes	• Optimización de la herramienta del buscador de dictámenes del sitio web que permitirá al usuario encontrar de manera más precisa y amigable un documento de su interés.



Plan Servicio a Usuario de la Dirección del Trabajo

Plazos



Plan Servicio a Usuario DT	2011							2012											
	1S	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1. MEJORA EN LA ATENCIÓN EN OFICINAS																			
Señalética																			
Elaboración bases técnicas																			
Licitación pública																			
Producción e instalación																			
Gestión de fila																			
Piloto en oficinas de RM																			
Proceso de contratación																			
Instalación oficinas																			
Ejecutivo de sala																			
Trámite comisión de servicio																			
Piloto																			
Evaluación																			
Difusión Multimedia																			
Piloto en oficinas de RM																			
Proceso de compra																			
Instalación oficinas																			

Plan Servicio a Usuario de la Dirección del Trabajo

Plazos



Plan Servicio a Usuario DT	2011							2012											
	1S	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Solicitud en línea de fecha de comparendo																			
Diagnóstico																			
Planificación																			
Diseño																			
Implementación																			
Puesta en marcha																			



Anexo I principales iniciativas Ministerio de Justicia



- **Nos hacemos cargo de tu tiempo, Registro Civil**
- **Call center Corporaciones de Asistencia Judicial**
- **Campaña “Tu problema tiene mediación”**



Nos hacemos cargo de tu tiempo

Resumen iniciativa



Descripción

Esta iniciativa, liderada por el Servicio de Registro Civil, deriva en tres sub-proyectos concretos:

1. Certificados gratuitos A través de la página web del servicio se podrán obtener, de modo gratuito, los certificados más requerido por las personas (cobro de \$290 si es presencial)
 - Certificados de nacimiento, matrimonio y defunción para asignación familiar
 - Certificados de nacimiento para matrícula
2. Reimpresión de cédulas de identidad
 - En caso de pérdida o robo se podrá solicitar la reimpresión de la cédula de identidad vía atención remota o presencial, sin necesidad de solicitar una nueva cédula.
3. Establecimiento centros especializados de atención por productos Se implementarán siete centros especializados por productos, en especial de Vehículos Motorizados e identificación
 - En primera etapa se establecerán 5 puntos en Santiago, 2 en Temuco y uno en Rancagua

Objetivos

- Disminuir tiempos de espera; potenciar los servicios en línea y cambiar la modalidad de atención de las oficinas del servicio
- Para lo anterior se espera:
 - Migrar hacia Internet el 25% de las transacciones presenciales en 2 años.
 - Un crecimiento del 323% para certificados on-line en el 2012
 - Disminución de un 80% de tiempo espera de para reimpresión cédula de identidad

Equipos y responsabilidades

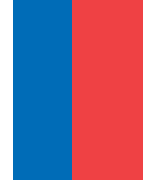
- Jefe de Proyecto: Andrés Salas, Jefe de Gabinete del Director del Registro Civil

Presupuesto

- \$1.500 millones

Nos hacemos cargo de tu tiempo

Plazos

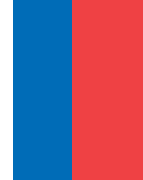


Certificados Gratuitos	2010		2011											
	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Factibilidad Jurídica														
Análisis marco jurídico														
Estudio decreto de precios														
Elaboración resolución que crea Certificados Internet Gratuitos														
Factibilidad Técnica														
Estudio capacidad página Web														
Estudio costos mejoras														
Implementación														
Modificación Menú de ingreso en Oficina Internet.														
Modificación de Contrato por ampliación de plataforma.														
Ampliación Plataforma Central y Oficina Internet														
Certificación oficina internet														
Puesta en Marcha.														
Difusión														



Nos hacemos cargo de tu tiempo

Plazos

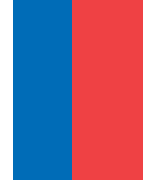


Reimpresión Cédulas de Identidad	2010		2011											
	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Definiciones y Alcances														
Especificación de requerimientos técnicos														
Especificación de requerimientos legales														
Solicitud de Reimpresión en Oficina														
Diseño detallado														
Aprobación de diseño														
Desarrollo														
Pruebas unitarias														
Marcha blanca														
Puesta en producción														
Capacitación														
Control de Calidad														
Capacitación Oficinas														
Publicidad														
Difusión interna														
Comunicado de prensa														



Nos hacemos cargo de tu tiempo

Plazos



Sub-proyectos

Plazos

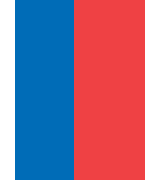
**Centros
especializados
atención por
productos**

Local	Ciudad	Tipo		Lanzamiento
		Vehículo	Identificación	
• SO Maipú	Santiago	✓		• 2ª quincena Julio 2011
• Alameda		✓		• Operando
• Mall Plaza Sur		✓		• Operando
• Movicenter		✓		• 1er trimestre 2012
• Centro Identif.	Temuco		✓	• Operando
• Mall Portal		✓		• Operando
• Centro Identif.			✓	• Operando
• Mall Las Américas	Rancagua	✓		• Operando



Corporaciones Asistencia Judicial – *call center*

Resumen iniciativa



Descripción

- Mensualmente la CAJ presta aproximadamente 19 mil consultas de orientación e información de forma presencial
- Dado que sólo aprox. 30% de estas consultas luego ingresan a la sección judicial, existe espacio para canalizar una importante parte de las consultas de forma virtual (telefónico o web)
- El nuevo *call-center* de la CAJ permitirá:
 - Facilitar el acceso a la información por parte de los usuarios
 - Aumentar y homogeneizar los estándares de servicio y calidad

Objetivos

- Mejorar satisfacción de usuarios
- Ampliar canales de atención y contacto con usuarios
- Mejorar y simplificar los procesos

Equipos y responsabilidades

- Autoridad: Claudio Valdivia, Director Corporación de Asistencia Judicial
- Líder iniciativa: Lucía Valladares, Jefe de Departamento de Evaluación y Control

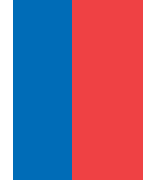
Presupuesto

- Por definir



Corporación de Asistencia Judicial – Call Center/SAJ

Hoja de ruta 2011 (I/III)



Etapas	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Diseño Perfil y Provisión de Cargos												
Perfil												
Comité de Selección												
Evaluación postulantes												
Selección postulantes												
Informa resultados												
Contratación												
Inducción y capacitación												
Presupuesto												
Adquisición e implementación												
Licitación consultoría implementación C.Center												



Corporación de Asistencia Judicial – Call Center/SAJ

Hoja de ruta 2011 (II/III)

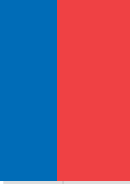


Etapas	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Licitación implementación C.Center												
Infraestructura Inmueble												
Área Estudios												
Modelo de atención												
Procedimientos												
Capacitaciones												
Área Comunicaciones												
Plan comunicaciones internas												
Plan Comunicaciones Externas												
Diseños evento lanzamiento												
Área Informática												
Ejecución proyecto Call Center												



Corporación de Asistencia Judicial – Call Center/SAJ

Hoja de ruta 2011 (III/III)



Etapas	<i>Ene.</i>	<i>Feb.</i>	<i>Mar.</i>	<i>Abr.</i>	<i>May.</i>	<i>Jun.</i>	<i>Jul.</i>	<i>Ago.</i>	<i>Sept.</i>	<i>Oct.</i>	<i>Nov.</i>	<i>Dic.</i>
Habilitación Sistema de Asistencia Judicial												
Ejecución del Proyecto												



Campaña “Tu problema tiene mediación”

Resumen iniciativa



Descripción

- Esta campaña busca difundir, informar y sensibilizar a la población respecto de los beneficios que reportan los mecanismos colaborativos de resolución de conflictos (mediación) frente a las resoluciones judiciales.
- El alcance de esta campaña será a nivel nacional, y tendrá una duración de 30 días (a partir del 15 de Agosto de 2011), a través de spots de televisión y radio, avisos en prensa escrita, gigantografías en carros de metro y paraderos del Transantiago.

Objetivos

- Promover el uso de la mediación como mecanismo de resolución de conflictos.
- Disminuir carga de trabajo en los tribunales de justicia.
- Disminuir costos tribunales de justicia.

Equipos y responsabilidades

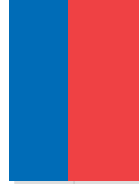
- Líder iniciativa: Jessica Matus Arenas, Jefa División Judicial, Ministerio de Justicia.

Presupuesto

- \$282.021.750

Campaña “Tu problema tiene mediación”

Hoja de ruta 2011



Etapas	<i>Ene.</i>	<i>Feb.</i>	<i>Mar.</i>	<i>Abr.</i>	<i>May.</i>	<i>Jun.</i>	<i>Jul.</i>	<i>Ago.</i>	<i>Sept.</i>	<i>Oct.</i>	<i>Nov.</i>	<i>Dic.</i>
Lanzamiento campaña publicitaria												



Anexo I principales iniciativas Ministerio de Transporte



- **Plan nacional de Seguridad Vial**



Plan nacional de seguridad vial

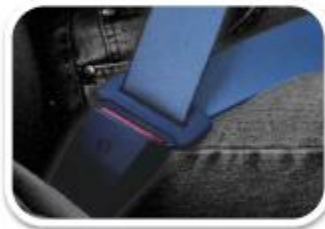
Marca paragua (logo en desarrollo)



Pilares de acción:



**Alcohol en la
conducción**



**Uso de
elementos
preventivos**



Velocidad



Reflectancia



Pilar: Plan nacional de reflectancia

Resumen iniciativa



Ministerio de
Transportes

Descripción

- Promoción de uso de elementos reflectantes en la ciudadanía, con un foco de corto plazo en los uniformes escolares.
- Estrategia 2011 en colegios considera la entrega gratuita de 1 elemento por niño en 112 establecimientos educacionales con alto riesgo, como complemento al Programa "Conservación Nacional de Seguridad Vial en Zonas de Escuela" MOP. Además, carta a todos los colegios de Chile promoviendo el uso de uniformes con elementos reflectantes basado en reformulación decreto N° 215, 2009 Mineduc.
- Se están desarrollando alianzas con empresas para la comercialización de estos elementos durante el 2011 y para el año escolar 2012 y 2013. Venta online 3M: 4 brazaletes \$ 5000. Tiendas de uniformes escolares del Retail (Walmart, Cencosud, Falabella, Ripley). Talleres de confección de uniforme. Librerías (Lapiz Lopez). Farmacias (Salcobrand, Cruz Verde). Bombas de bencina (Copec). Confección de colección de modas: INACAP diseño vestuario – 3M
- Se realizarán actividades de promoción en peatones, ciclistas, runners y conductores de automóviles.
- Se enviará con urgencia proyecto de Ley que hace exigible el uso de chalecos reflectantes como medida de seguridad para todo tipo de vehículos

Objetivos

- Disminuir el número de peatones y ciclistas fallecidos en accidentes de tránsito
- Promover el uso de material reflectante en la ciudadanía
- Concientizar sobre el peligro de accidentes en horas de poca luz, especialmente en el grupos vulnerables

Equipos y responsabilidades

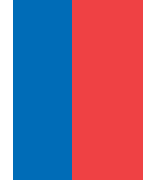
- Autoridad: Gloria Hutt, Subsecretaria de Transportes
- Líder iniciativa: Francisca Yáñez, Secretaria Ejecutiva Conaset
- Equipo funcional: Francisca Salas, Gabinete Subsecretaría de Educación.

Presupuesto

- \$ 30 millones aproximadamente, a lo cual se suma aportes de empresas privadas.

Plan nacional de reflectancia

Carta gantt del proyecto



Nombre	Detalles	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Nov	Dic	2012
Planificación plan nacional de retrorreflectancia	Desarrollo										
Lanzamiento plan	Comunicación										
Entrega material reflectante en 112 escuelas	Comunicación										
Concurso escuelas uso reflectancia	Comunicación										
Entrega a trabajadores, temporeros, recicladores	Comunicación										
Cicletada / Entrega material	Comunicación										
Fin de semana runners y skaters / Entrega PL chaleco reflectante	Comunicación										
Campaña uso chaleco reflectante	Normativa										
Comercialización masiva de productos	Comunicación										
Confección colección de ropas	Desarrollo										
Desfile de modas	Comunicación										
Visita control escuelas	Comunicación										
Entrega material Peregrinación Lo Vásquez	Estudio										
Campaña entrada al colegio uniforme reflectante	Comunicación										
Estudio final (medición impacto)	Estudio										



Anexo principales iniciativas Ministerio Secretaría General de la Presidencia



- **Campaña “Si no reclamas, nadie se entera”. Comisión Defensora Ciudadana**



Si no reclamas, nadie se entera

Resumen iniciativa



Descripción

- Campaña de comunicaciones externas (web, redes sociales, RR.PP.) para canalizar reclamos que no han sido resueltos en forma oportuna y eficaz por parte de los 342 servicios y organismos de la Administración Central del Estado. Fomento de una cultura de derechos y deberes del usuario en los servicios.
- Ampliación del sistema de monitoreo de la política pública que genera el reclamo, solicitud o sugerencia del usuario en pos del mejoramiento del servicio prestado

Objetivos

- Gestionar 10 mil reclamos al término de 2011, equivalente a un crecimiento de 100% anual, con un índice de respuesta superior al 95% y con más de 50% de atenciones virtuales.

Equipos y responsabilidades

- Líder Iniciativa: Alberto Precht, presidente de la Comisión Defensora Ciudadana. Helmuth Huerta, periodista (hhuerta@minsepres.cl)

Presupuesto

- \$17.6 millones

Si no reclamas, nadie se entera

Hoja de ruta 2011



Comisión
Defensora
Ciudadana



Actividades Plan

	Enero	Feb.	Mar.	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Ampliación equipo comunicaciones												
Elaboración volantes y/o afiches												
Sub-campaña "libro pal que lee" (con Gendarmería)								Lanza- miento			Clausura.	
Sub-campaña Derecho a Intermediación gratuita chilenos exterior (Junto a DICOEX)								Lanza- miento				
Lanzamiento campaña central "Si no reclamas, nadie se entera"							Copiapó	Concep- ción	Coquim- bo	Talca	Coihai- que	Punta Arenas
Participación de Presidente de la CDC como panelista en matinal Mucho Gusto (presentación de casos resueltos)												
Participación en Feria "Día del Consumidor"												
Capacitación a OIRS												
Difusión televisiva mensual de caso resuelto por CDC												



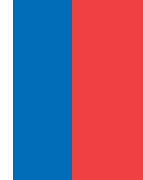
Anexo II: Listado completo de iniciativas de la Agenda Ciudadana



	Iniciativa	Descripción
Min. de Salud	Mi Hospital se pone a Punto	• Mejora el estándar de infraestructura y atención de usuarios en salas de espera y urgencia
	Centros de Salud de Excelencia	• Incentivo a la mejora continua en accesibilidad de la atención y trato al usuario de 30 consultorios representativos de todos los servicios
	Encuesta nacional de satisfacción usuaria	• Estudio de satisfacción usuaria representativo a nivel nacional de los 29 Servicios de Salud
Min. de Vivienda y Urbanismo	Minvu atiende	• Mejora el estándar de infraestructura y atención de usuarios en OIRS
	Minvu Call Center	• Potenciar y profesionalizar en actual centro de llamados
	Toma de hora y resultados on line postulaciones Minvu	• Sistema de toma de hora on line, para reunión de postulación, disminuyendo las colas en las oficinas y mejorar filtro de postulantes.
	Estudio de Satisfacción Usuaría Minvu	• Encuesta representativa nacionalmente y cliente incógnito.
Min. de Transporte	Plan nacional de Seguridad Vial, Conaset	• Campaña comunicacional y plan de seguridad vial, en control de alcohol, velocidad, elementos preventivos, y en promoción de elementos retroreflectantes en los uniformes escolares junto a Mineduc.
	Trámites on line	• Sistema que permite emitir certificados online y realizar trámites vía WEB sin la necesidad de concurrir a las oficinas del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones
	Centro Nacional de Tratamiento de Infracciones	• Sistema nacional, eficiente y moderno de tratamiento de infracciones que procese, emita y cobre las sanciones correspondientes, evitando la judicialización de la mayoría de las infracciones cursadas
	Retención de licencia de conducir y trámite de exhorto	• Eliminar la retención de la licencia de conducir en caso de la comisión de infracciones graves y leves a la Ley del Tránsito, y perfeccionar trámite de exhorto
	Examen práctico licencias de conducir	• Externalizar a empresas independientes la rendición del examen práctico para la obtención de licencia de conducir
	Registro Único Permisos de Circulación	• Sustituir el actual Sistema de Permisos de Circulación por un Registro Único de Permisos que centralice la información de todas las base de datos comunales



Anexo II: Listado completo de iniciativas de la Agenda Ciudadana



	Iniciativa	Descripción
Min. Interior	Agilización proceso de ingreso y salida del país	Eliminación de la Tarjeta de Entrada y Salida y Tarjeta Única Migratoria para chilenos en los aeropuertos, puertos y fronteras, y reemplazar el actual sistema de registro por uno que garantice el mismo nivel de control de los pasajeros
Min. del Trabajo	Mejora atención en oficinas	Pack de medidas (señalética, gestión de fila, ejecutivo de sala y difusión multimedia)
	Mejora en la atención oficina virtual	Pack de medidas (aumento de cobertura en la atención, DT Educa y buscador de dictámenes)
	Mediciones	Encuesta de satisfacción de usuarios
	Sence. Postulación 100% on line Bonos Capacitación	Nueva política de entrega de bonos directos a la ciudadanía para capacitación, con postulación
Fonasa	Nuevos trámites en línea	Solicitado en línea de fecha de comparendo
	Mejora en la atención en oficinas	Uso de tarjetas todo medio de pago, huella electrónica, kioscos de atención
Min. de Justicia	CALL Center/Sistema de Asistencia Judicial	Nuevo canal de atención que orientará a los usuarios, entregará información y tomará conocimientos de casos no judicializados y causas legales, el cual se retroalimentará con el nuevo Sistema de Asistencia Judicial
	Campaña “Tu problema tiene mediación”	Campaña publicitaria orientada a difundir, informar y sensibilizar a la población respecto de los beneficios que reportan los mecanismos colaborativos de resolución de conflictos frente a las resoluciones judiciales



Anexo II: Listado completo de iniciativas de la Agenda Ciudadana

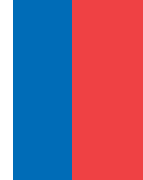


Registro Civil

Iniciativa	Descripción
Nos hacemos cargo de tu tiempo	• Certificados electrónicos gratuitos, re-impresión Cédula de Identidad, centros de atención exclusivos vehículos atención
Ampliación de horarios	• Ampliar los horarios atención en las oficinas del servicio, con el fin de brindar una atención continua, expedita y eficaz a sus usuarios
Entrega de certificados vía correo certificado	• Facilitar entrega de documentos a los usuarios vía correo certificado (modalidad específica en estudio)
Ampliación de medios de pagos	• Ampliar los medios de pago en las oficinas del servicio y acceso remoto
Entrega de certificados y documentos en oficinas de Correos de Chile	• Facilitar entrega de certificados o documentos (ej: carné de identidad, pasaporte) a usuarios a través de las oficinas de Correos de Chile (211)
Rectificación de Chasis	• Simplificar y perfeccionar el trámite de rectificación de chasis, a través de la creación de un sistema de registro de plantas de revisión técnica (a cargo del Min. de Transporte y en coordinación con el SRCel) y la modernización del proceso en el servicio (este último, en estudio)



Anexo II: Listado completo de iniciativas de la Agenda Ciudadana



Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Iniciativa	Descripción
Comisión Defensora Ciudadana. Si no reclamas, nadie se entera	• Campaña comunicaciones externa (web, redes sociales, RR.PP.) para canalizar reclamos que no han sido resueltos en forma oportuna por parte de los servicios de la Administración Central del Estado
Comisión Defensora ciudadana. Estudio y ranking de satisfacción usuaria de servicios públicos	• Tercer estudio anual, que en su versión 2011 lleva un mayor enfoque en calidad de servicio al usuario que en sus versiones 2009 y 2010.
La nueva OIRS	• Potenciamiento de funcionarios , imagen (nuevo nombre), oficinas , procesos y sistemas de gestión OIRS .
Sistema de gestión de trámites	• Consta de tres nuevos sistemas: gestión de solicitudes de transparencia , gestión de consultas OIRS y de gestión de trámites. Partirá con 25 trámites on line Junto a Red Chile en Septiembre y se espera llegar a los 50 principales trámites del Estado. Además, está integrado al sistema del Registro Civil para autenticación.
Un Chileno, una clave	• Promover entre los ciudadanos una clave única para su atención on line, autenticada por el registro Civil. Partirá junto a Red Chile y a los procesos de postulaciones Minvu
Datos.gob.cl	• Potenciar la información pública y participación ciudadana on line.
Plan digitalización Municipios junto a Segegob	• Plan de digitalización integral e integrado al Gobierno Central. Primera etapa de pagos de permisos de circulación on line de X Municipios.
Apostilla electrónica junto Min. Relaciones Exteriores	• Autenticación de origen de certificados públicos.
Normativa vigente de Delitos Informáticos (Ley N°19.223) junto a Min. Justicia	• Perfeccionar y actualizar la normativa vigente desde 1993

