SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA
PUERTO CORDILLERA
Andacollo | Coquimbo

Educación Pública
Ministerio de Educación

¿Qué es el Sistema de Calidad?

El Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria forma parte de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y busca mejorar la relación entre el Estado y las personas.

¿Para qué sirve?

Promueve mejoras concretas en la atención, a partir de las necesidades y experiencias de las personas usuarias, para fortalecer su confianza en las instituciones públicas.

¿Cómo se construye?

Considera la participación de funcionarias, funcionarios y ciudadanía, a través de instancias como los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC).

¿Cómo funciona?

1. Diágnostico

Identificar necesidades y experiencias.

2. Diseño del Plan de Mejoramiento

Definir acciones de mejoramiento.

3. Implementación

Poner en práctica las mejoras.

4. Evaluación de Resultados

Revisar lo resultados obtenidos.

Mejorar la atención requiere escuchar, actuar y evaluar.

* Fuente: Antecedentes del PMG Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria proporcionados para esta difusión.

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA
PUERTO CORDILLERA
Andacollo | Coquimbo

Educación Pública
Ministerio de Educación

¿Qué es la Política de Calidad?

Es el instrumento que define los principios, objetivos y líneas de acción para mejorar la calidad del servicio y la experiencia de las personas que interactúan con el SLEP Puerto Cordillera.

¿Por qué se elaboró?

Para orientar y ordenar los esfuerzos institucionales de mejoramiento de la atención, en el marco de los compromisos del PMG.

¿Cómo se elaboró?

En 2024, a partir del diagnóstico de calidad de servicio y de instancias de participación con funcionarias y funcionarios.

¿A quiénes beneficia?

A las personas que se relacionan con el Servicio, considerando como usuarios estratégicos a:

*** Estudiantes**
*** Madres**
*** Padres**
*** Apoderados de Coquimbo y Andacollo**

La política entrega una orientación común para mejorar el servicio.

* Fuente: Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, SLEP Puerto Cordillera, noviembre de 2024.

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA
PUERTO CORDILLERA
Andacollo | Coquimbo

Educación Pública
Ministerio de Educación

Objetivos de la Política

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad del servicio y la experiencia usuaria mediante directrices y líneas de acción que favorezcan la mejora continua de las interacciones con la ciudadanía.

1 Mejorar los servicios y la atención



Elevar la calidad de los servicios entregados y de la atención que reciben las personas.

2 Organizar los canales y recursos



Consolidar un modelo de atención que permita responder en tiempo y forma a los requerimientos y solicitudes.

3 Fortalecer las capacidades funcionarias



Desarrollar las capacidades de los equipos para mejorar los servicios entregados a la ciudadanía.

4 Responder a las disconformidades



Mejorar los tiempos de respuesta y entregar respuestas resolutivas.

Una mejor experiencia usuaria es un objetivo institucional compartido.

* Fuente: Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, SLEP Puerto Cordillera, noviembre de 2024. Apartado 2.

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA
PUERTO CORDILLERA
Andacollo | Coquimbo

Educación Pública
Ministerio de Educación

Principios Orientadores

La política establece seis principios para guiar su implementación.

1 Articulación

Construir una visión estratégica compartida sobre calidad de servicio y experiencia usuaria.



2 Eficiencia

Optimizar los recursos sin comprometer la calidad del servicio.



3 Igualdad de trato y no discriminación

Asegurar un acceso igualitario a los bienes y servicios, sin discriminación arbitraria.





Actuar con probidad y transparencia, y evitar conflictos de interés.



Monitorear, evaluar y fortalecer capacidades para mejorar permanentemente.



Incorporar a personas funcionarias y usuarias en las acciones de mejoramiento.

4 Integridad

5 Mejora continua

6 Participación

Los principios orientan nuestras decisiones y la forma de atender.

* Fuente: Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, SLEP Puerto Cordillera, noviembre de 2024. Principios orientadores.

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA
PUERTO CORDILLERA
Andacollo | Coquimbo

Educación Pública
Ministerio de Educación

Actores y roles

La implementación de la política requiere coordinación institucional y participación de las comunidades.

1 Dirección Ejecutiva y Comité de Calidad

La Dirección conduce y genera recursos. El Comité asesora, entrega lineamientos y aprueba la política y el plan de mejoramiento.

2 Participación y Vinculación Territorial

Planifica y monitorea la interacción con las personas usuarias, y diseña o actualiza el modelo de atención.

3 Áreas técnicas y administrativas

UATP: Apoya a los establecimientos.

PLANIFICACIÓN: Monitorea la gestión e infraestructura.

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS: Gestiona recursos.

JURÍDICO: Resguarda la legalidad.

4 Áreas de apoyo a la atención

GESTIÓN DE PERSONAS: Fortalece capacidades.

TI: Resguarda los sistemas.

OFICINA DE PARTES: Recibe, registra y deriva.

COMUNICACIONES: Difunde.

5 Órganos de participación

COSOC: Representa intereses de usuarios.

COMITÉ DIRECTIVO LOCAL: Vela por el desarrollo y la rendición de cuentas.

CONSEJOS ESCOLARES Y DE EDUCACIÓN PARVULARIA: Aportan visiones.

CONSEJO LOCAL: Representa necesidades de las comunidades.

Cada área contribuye desde sus competencias.

* Fuente: Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, SLEP Puerto Cordillera, noviembre de 2024. Apartado 5. Síntesis de roles.