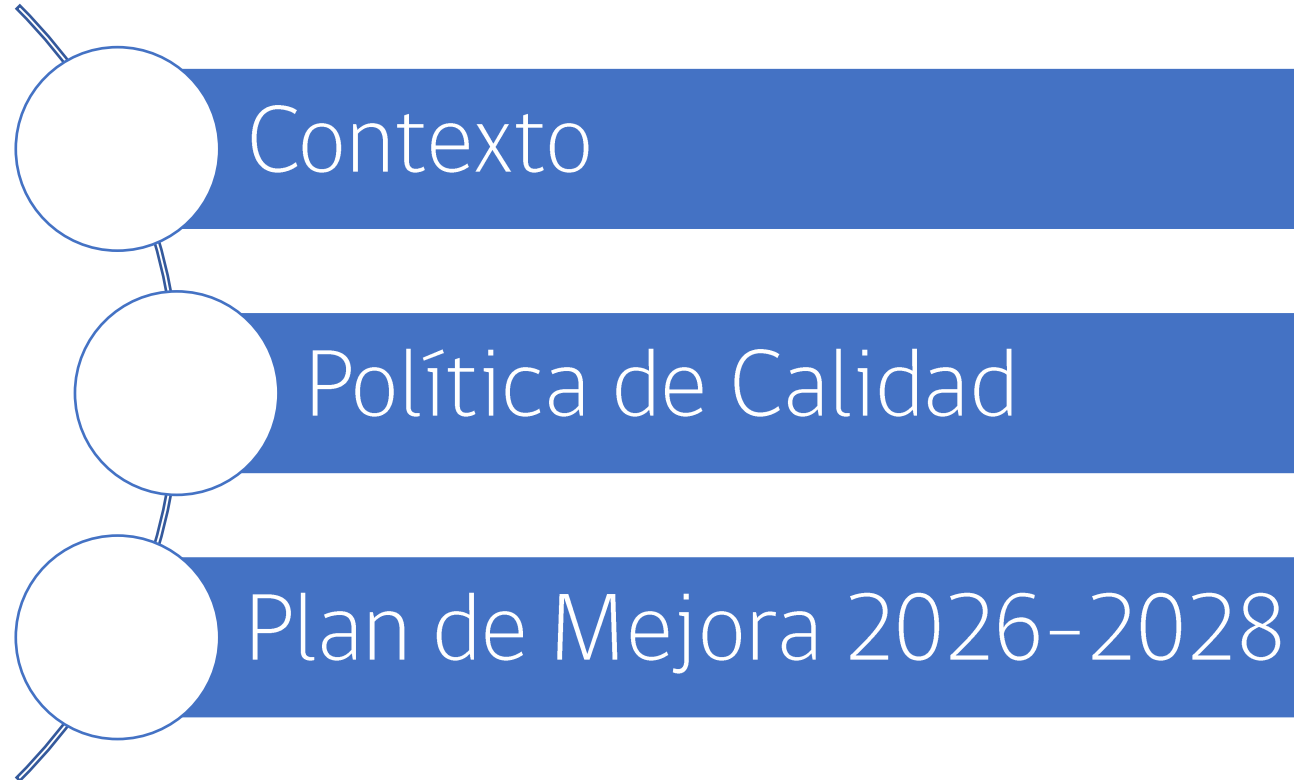


# Exposición de Borradores de Política de Calidad y Plan de Mejora 2026–2028





# ¿De qué vamos a hablar?





# Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

**2023**

Diagnóstico  
Creación Comité

**2024**

Creación de Política  
Diseño Plan de  
Mejora

**2025**

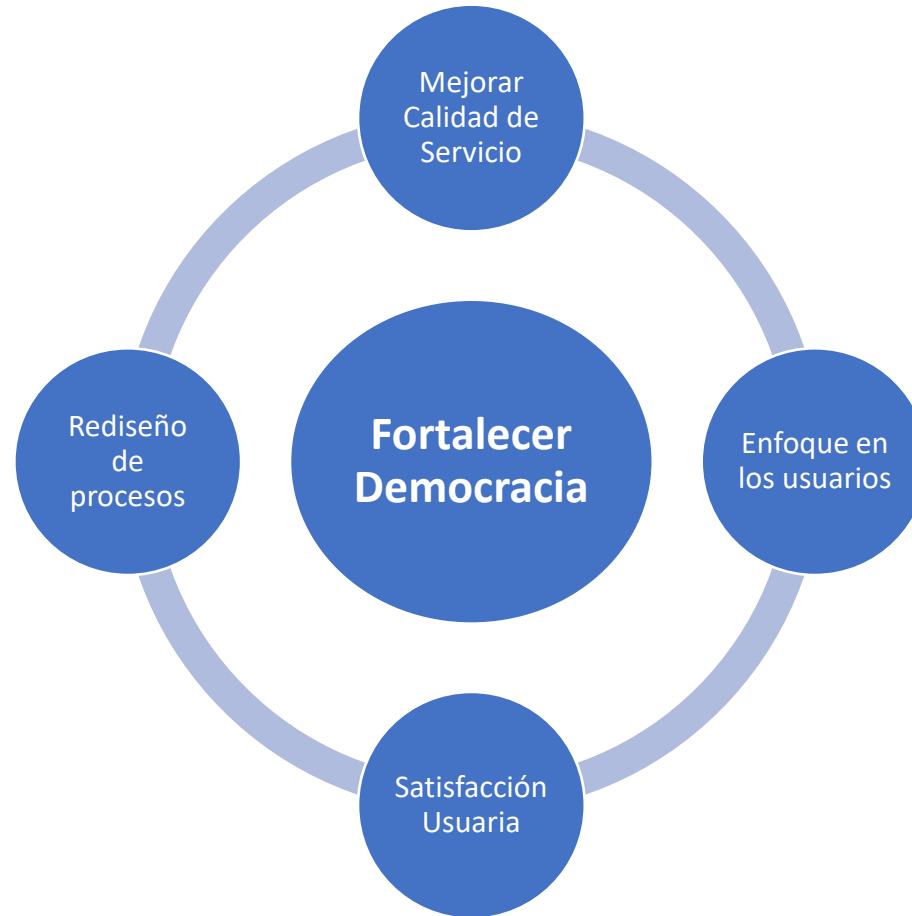
Actualización  
Política (nuevo Min.  
Seguridad)  
Diseño Plan 2026-  
2028

**2026**

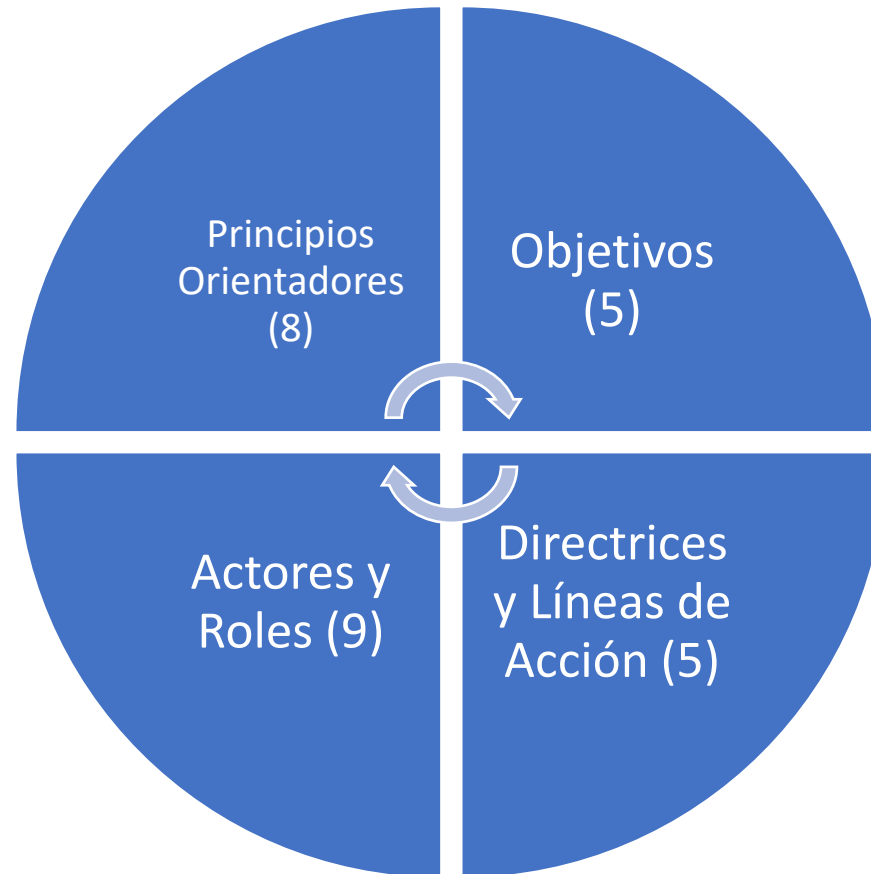
Seguimiento y  
Mejora Continua



# Objetivos del Sistema



# Actualización Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría





# Principios Orientadores

Respeto a los derechos fundamentales

Eficiencia - Eficacia

Sustentabilidad - Mejora continua

Igualdad de Género

Inclusión y no discriminación

Transparencia e integridad pública

# Objetivos



Desarrollar lineamientos estratégicos a largo plazo

Definir estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria

Implementar, mantener y mejorar continuamente los procesos internos

Capacitar constantemente al personal que efectúa atención a personas usuarias

Satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias internas y externas

# Actores y Roles



Representante del Jefe de Servicio

Departamento de Planificación y Control de Gestión -  
Unidad de Atención Ciudadana

Departamento de Acción Social, Diario Oficial y Oficina de  
Partes y Archivo

Departamento de Desarrollo y Gestión de personas -  
División de Redes y Seguridad Informática

COSOC: institucionalizar el análisis y la discusión de la sociedad  
civil, fortaleciendo la cooperación en la gestión pública.



# Directrices – Líneas de Acción



Crear documentos que guíen atención de las personas usuarias

Definir perfiles de personas usuarias a través de su caracterización

Implementar registros de atención presencial

Crear herramientas internas de medición de satisfacción usuaria

Avance tecnológico -Software



# Plan de Mejora 2026-2028

2023 - 2025

Plan de Mejoramiento de  
la Calidad de Servicio

2026 - 2028

Proyección del Plan de  
Mejoramiento de la  
Calidad de Servicio



Obj: Reducir tiempos de tramitación de solicitudes ciudadanas

- Nuevo Software de gestión de reclamos

Obj: Reducir tiempos de tramitación de recursos de emergencias

- Nuevo Software de gestión de recursos de emergencias, con módulo de proveedores y reportabilidad.



Obj: Incrementar la capacidad de obtención de datos personales en el Diario Oficial

- Nuevo Software para recopilar datos personales de usuarios/as

Obj: Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos de atención de personas usuarias en el Departamento de Acción Social

- Evaluar rediseño o diseño de procesos actuales en base a perfiles de personas usuarias.



Obj: Incorporar  
herramientas tecnológicas  
en la gestión interna de la  
Institución.

- Implementación de plataforma de trabajo colaborativa institucional.



**¿Dudas, Consultas,  
Opiniones?**

