

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA.

1. PRINCIPIOS ORIENTADORES:

Estos principios nos permiten orientar la acción institucional, son un marco de comportamiento y permiten ejecutar la política de calidad de servicio y experiencia usuaria.

PROBIDAD: Somos servidores/as públicos/as que respetamos las leyes y normas vigentes, actuando de manera recta y honesta en las tareas que ejecutamos, privilegiando el interés general, con un desempeño leal a la función o cargo que ejercemos. (*)

TRANSPARENCIA: Somos una institución conformada por personas que permiten y promueven el conocimiento público de los actos, resoluciones, procedimientos y fundamentos de las decisiones que adoptamos, con la excepción de reserva que la ley exige. Promovemos mecanismos de participación de la ciudadanía el mejoramiento de los servicios que entregamos. (*)

COMPROMISO: Somos integrantes de una institución que contribuye al desarrollo del sector silvoagropecuario nacional, comprometidos con la ciudadanía y sus necesidades, realizamos las tareas con vocación de servicio público y privilegiando el bien común. (*)

CREDIBILIDAD: Como servidores públicos buscamos generar confianza en la ciudadanía, mediante la objetividad e integridad de nuestros actos, como por la imparcialidad y criterio técnico con que tomamos las decisiones, por lo que somos reconocidos nacional e internacionalmente. (*)

EXCELENCIA: Somos una institución compuesta por personas de alta competencia técnica, lo que nos permite tener una gestión eficiente y dinámica, con una adecuada administración de los recursos públicos, que cumple con un elevado estándar de calidad. (*)

COLABORACIÓN: Somos integrantes de una institución que promueve la comunicación interna como con su entorno, trabajando en equipo para alcanzar las metas y cumplir con los objetivos institucionales. (*)

INCLUSIÓN: Somos servidores públicos, que pertenecen a una institución que respeta, valora y considera a todas las personas por igual, sin discriminar por raza, género, condición física, ideología, condición socioeconómica o educacional. (*)¹

¹ (*) Valores SAG contenidos en el código de ética institucional, aprobado mediante resolución exenta N°7952/2021.
Versión 01 – octubre 2024

2. OBJETIVOS:

Los objetivos que en el SAG planificamos lograr en el mediano y largo plazo, en términos de calidad de servicio y experiencia usuaria, son:

- a) Mantener y mejorar las competencias laborales requeridas de nuestros trabajadores/as para prestar una mejor calidad de servicio y experiencia usuaria.
- b) Implementar medidas de mejora continua en los procesos y sus canales de atención a usuarios/as.
- c) Mejorar, de manera sostenida, la satisfacción de nuestros usuarios/as con todos los bienes y servicios finales que proveemos.

A través del plan anual de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, estos objetivos se irán concretando dentro de los plazos que el Servicio defina.

3. RELACIÓN CON LAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS:

Esta política considera que sus principios orientadores establecen la base del accionar institucional; sus objetivos, el horizonte hacia dónde se quiere llegar, en términos de calidad de servicio y experiencia usuaria, y ambos se alinean estrechamente y contribuyen al cumplimiento de la misión institucional vigente:

*"Proteger y mejorar la condición fito y zoosanitaria de los recursos productivos, y conservar los recursos naturales renovables del ámbito silvoagropecuario del país, controlando los insumos y productos, a través de la elaboración, actualización y aplicación de la normativa vigente, para contribuir al desarrollo sustentable y competitivo del sector".^(**)²*

Y al cumplimiento efectivo de los objetivos estratégicos:

"Fortalecer el patrimonio fito y zoosanitario del país para apoyar el desarrollo sustentable y competitivo del sector silvoagropecuario nacional velando por el cumplimiento de la normativa de los ámbitos de acción del Servicio."

*"Conservar y proteger los recursos naturales renovables de competencia del SAG, conforme a las normas vigentes."^(**)*

Este alineamiento asegura que todos los bienes y servicios finales ofrecidos estén centrados en las necesidades de los usuarios/as, sean entregados con probidad,

² (***) Contenidos en Formulario A1 Ficha de identificación año 2024-2026 Definiciones estratégicas.

transparencia, excelencia, y de forma colaborativa, rechazando todo tipo de discriminación y generando credibilidad en la ciudadanía, lo que finalmente aporta al desarrollo sustentable y competitivo del sector silvoagropecuario.

Estos principios orientan el comportamiento de todos los integrantes del Servicio, garantizando que cada acción contribuya de manera efectiva a la protección y mejora de la condición fito y zoosanitaria de los recursos productivos, así como a la conservación de los recursos naturales renovables del sector silvoagropecuario.

Se trabajará en la mantención y mejora de las competencias laborales de nuestros trabajadores/as, y nos enfocaremos en la mejora continua de los procesos y sus canales de atención, para el fortalecimiento del patrimonio fito y zoosanitario, conservación de los recursos naturales renovables del ámbito silvoagropecuario del país, control de los insumos y productos, en la elaboración, actualización y aplicación de la normativa vigente y otros procesos de la oferta programática; de esta manera, como consecuencia se mejorará, de manera sostenida, la satisfacción de nuestros usuarios/as, respecto de todos los bienes y servicios finales que les proveemos.

4. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS/AS DE LOS SERVICIOS:

Nuestro accionar está dirigido a personas naturales y/o jurídicas del sector silvoagropecuario que requieran nuestros servicios y productos, directamente o por intermedio de terceros autorizados. Reconocemos la importancia de comprender las necesidades de nuestros usuarios/as para brindarles servicios y productos de calidad y una experiencia satisfactoria.

Entre nuestros usuarios/as se encuentran: productores, distribuidores, comercializadores, fabricantes, importadores, exportadores, transportistas, laboratorios, prestadores de servicio y consumidores, relacionados con el sector silvoagropecuario, tenedores de fauna silvestre, pasajeros/as y tripulantes que ingresen al país, por un control fronterizo oficial con presencia SAG, e instituciones públicas o privadas, nacionales o extranjeras, entre otros.

Considerando esta variedad de usuarios/as, se pueden identificar tres perfiles de usuario:

- a) **Usuario/a que ingresa al país a través de un control fronterizo:** es un usuario circunstancial, que no interactúa frecuentemente con el SAG, con un alto porcentaje de personas extranjeras, corresponde al género masculino y femenino en proporciones muy similares. El 80% de los ingresos se concentra en cuatro regiones del país: Metropolitana; Arica y Parinacota; Valparaíso; y Magallanes y Antártica Chilena.
- b) Usuario que interactúa frecuentemente con el SAG:

A su vez, dentro de este perfil se pueden distinguir dos segmentos:

- b1) **Usuario/a que es una persona natural:** usando como referencia la caracterización de las personas encuestadas en la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU) 2023, corresponde a usuarios que son en la misma

proporción del género masculino y femenino, cerca del 50% de ellos tiene entre 35 y 54 años de edad, y por sobre el 80% de ellos tiene educación superior completa.

b2) **Usuario que es persona jurídica:** que en número es significativamente menor al anterior, pero con la característica que realiza un gran número de transacciones en el año, y dispone de recursos tecnológicos (computadores y acceso a internet) y humanos (contrapartes con formación y conocimientos profesionales en su materia) para hacer transacciones con el SAG. Usando como referencia la caracterización de las personas encuestadas en la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU) 2023, se relaciona con el Servicio mayoritariamente para solicitar certificados o documentos, por cumplimiento de obligaciones legales o por una consulta o solicitud de información.

Durante el año 2023, más de 7.600.000 usuarios/as únicos interactuaron con el SAG.

5. ACTORES Y ROLES:

En la prestación de servicios:

a) Director/a Nacional: Responsable de planificar, dirigir, controlar y autorizar los recursos necesarios para la operación del SAG.

b) Jefaturas de Divisiones y Departamentos Técnicos:

- *Subdirección de Gestión Técnica, Protección Agrícola y Forestal, Protección Pecuaria, Protección de Recursos Naturales Renovables, Control de Fronteras, Red SAG de Laboratorios, Transacciones Comerciales y Autorización de Terceros, Asuntos Internacionales, Fiscalización, Certificación Electrónica y Gestión Tecnológica:* Son responsables de diseñar, implementar, dirigir, controlar y mejorar los procesos necesarios para la prestación de servicios.

c) Jefaturas de Divisiones y Departamentos Administrativos:

- *Subdirección de Gestión Administrativa, Gestión Estratégica, Administración y Finanzas, Gestión y Desarrollo de Personas, Tecnologías de la Información:* Responsables de planificar, dirigir y controlar los procesos y recursos necesarios para apoyar la prestación de los servicios.

d) Director/a Regional y Jefatura de Oficinas Sectoriales: Responsables de planificar, dirigir y controlar la ejecución de los procesos y recursos para prestar los servicios en su región u oficina sectorial.

e) Jefe/a del Departamento de Comunicaciones y Participación Ciudadana: Responsable de implementar, controlar y mejorar el proceso de atención de consultas,

reclamos o sugerencias a través de los distintos canales disponibles.

f) Trabajadoras y Trabajadores del SAG: Responsables de ejecutar los procesos y actividades siguiendo los procedimientos establecidos, y de aplicar la política de calidad de servicio y experiencia usuaria para contribuir a la mejora continua.

En la gobernanza de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria:

a) Director/a Nacional: Lidera la implementación y mejora continua de la calidad de servicio y experiencia usuaria, promoviendo una cultura de mejora continua.

b) Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria: Responsable de verificar la existencia de una política de calidad de servicio aprobada, aprobar las actividades de concientización sobre calidad de servicio, aprobar informe de diagnóstico y política de calidad, y sus actualizaciones, y aprobar el Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, su implementación y su evaluación.

c) Director/a Regional y Jefatura de Oficinas Sectoriales y de Divisiones, Departamentos o Subdepartamentos: Responsables de ejecutar las acciones del plan anual de mejoramiento y de asegurar que sus equipos comprendan e incorporen la política de calidad de servicio y experiencia usuaria en su labor diaria.

d) Consejo de las organizaciones de la sociedad civil (COSOC): Representa los intereses de los usuarios, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas. Tomar conocimiento del diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria, participación en la modalidad de colaboración transversal en la definición o actualización de la política y del Plan anual de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, y tomar conocimiento de la versión final de estos documentos.

En el monitoreo y evaluación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria:

a) Jefe/a del Departamento de Control de Gestión: Responsable de dar seguimiento a cada etapa de la implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, incluyendo el plan anual de mejoramiento, y de reportar periódicamente al Comité de calidad de servicio y experiencia usuaria.

6. DIRECTRICES Y LÍNEAS DE ACCIÓN:

Los lineamientos generales y ámbitos prioritarios de trabajo para lograr los objetivos de esta política son:

a) ESTRATEGIA:

- Establecer un marco de gobernanza (Nacional, Dirección Regional y Oficina sectorial), para monitorear y mejorar integración y coordinación entre áreas técnicas y de soporte para mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria.

b) TECNOLOGÍA:

- Estandarizar información del usuario/a, de sus transacciones y de los registros administrativos, disponer de una base centralizada de usuarios o integración de sistemas informáticos que permitan al usuario/a y trabajador/a realizar transacciones y consultar su estado.
- Resguardar la integridad y confidencialidad de la información de usuarios/as y de sus interacciones.
- Estandarización de la red informática a nivel nacional incluyendo sitios distantes o aislados del radio urbano.

c) PROCESOS:

- Revisión y rediseño de los procesos, con enfoque en el usuario.
- Establecer un modelo de atención usuaria.

d) PERSONAS:

- Capacitación y difusión a todos los trabajadores /as y a los terceros autorizados para ejecutar labores en nombre del SAG, en el marco de programas oficiales del SAG.
- Elaboración de procedimientos para enfrentar eventuales malos tratos o agresiones durante la prestación del servicio, ya sea hacia los trabajadores /as SAG o hacia los usuarios/as.

Esta política es revisada periódicamente para asegurar su relevancia y efectividad, y está respaldada por el compromiso del SAG con la mejora continua y la excelencia en el servicio.