



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos, mejor región.

DIVISION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE MODERNIZACION, PLANIFICACION ESTRATEGICA Y
CONTROL DE GESTION

Fecha de Reporte:	18	08	2023
--------------------------	-----------	-----------	-------------

PRIMERA SESION COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

FECHA: 17-08-2023	LUGAR: SALA DE REUNIONES PISO 4
Horario Inicio: 10:00 hrs.	Horario Término: 10:40 hrs.
Asistentes:	Valeria López, Jefatura Departamento de Planificación Regional
	Alfonso Vallejos, Jefatura (S) Departamento de Finanzas
	Verónica Castillo, Jefa Unidad de Comunicaciones Internas
	Christian Espinoza, Jefatura (S) Departamento de Control de Programas
	Fernando Court, Jefatura División de Fomento e Industria
	Camila Caro, Jefatura Departamento de Ciencia, Tecnología, Innovación y Smart City
	Alejandra Acevedo, Jefatura Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones
	Paul Ulloa, Jefatura (S) Departamento de Ética, Integridad y Transparencia
	Nicolás Barrientos, Jefatura Departamento de Servicios y Programas Sociales
	Michel Carles, Jefatura Departamento de Infraestructura y Áreas Verdes
	Didier Saintard, Jefatura Departamento de Movilidad, Transportes y Telecomunicaciones
	Silvana Torres, Jefatura Departamento de Gestión Documental y Archivos
	José Gutierrez, Jefatura Departamento de Tecnologías de la Información
	Miguel Collío, Jefatura Departamento de Gestión de Abastecimiento
	Cristóbal Parra, Analista Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
Lorena Lazcano, Analista Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión	
Secretaria Ejecutiva Comité	Carolina Hidalgo, Jefa Departamento Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
Tabla:	<ol style="list-style-type: none">1. Presentación Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría2. Análisis de existencia de una Política de Calidad de Servicio3. Coordinación de al menos una actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio

	<p>4. Catastro de información respecto de la atención usuaria</p> <p>5. Análisis de la Atención Usuaría</p>
--	---

Tabla Primera Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	
<p>1. Presentación Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría</p>	<p>Secretaría Ejecutiva Comité contextualiza Programa de Mejoramiento de la Gestión, sus propósitos y el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría respecto de su enfoque, sus definiciones, su red de expertos, los objetivos de la Etapa 1 comprometida y sus requisitos técnicos.</p> <p>Jefatura Departamento de Servicios y Programas Sociales pregunta si los miembros del Comité están asociadas al cargo o al nombre indicado en la resolución.</p> <p>Secretaría Ejecutiva Comité responde que es en función del nombre y cargo de la persona, es un requisito técnico del Sistema. Presenta los integrantes del Comité y las funciones.</p>
<p>2. Análisis de existencia de una Política de Calidad de Servicio</p>	<p>Secretaría Ejecutiva Comité señala que para este año se debe analizar la existencia de una política de calidad de servicio que dé cuenta de la forma en cómo nos relacionamos con las personas usuarios, además de que entregue directrices y líneas de acción para interactuar con la ciudadanía. Agrega que Gobierno de Santiago no cuenta con una política de calidad de servicio por tanto se debe planificar para el próximo año t su elaboración considerando los contenidos mínimos de la Red de Expertos.</p> <p>No hay intervenciones ni preguntas, por tanto, se da cuenta de que no hay una política de calidad de servicio y se releva la importancia de contar con este instrumento el próximo año.</p>
<p>3. Coordinación de al menos una actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio</p>	<p>Secretaría Ejecutiva Comité señala las consideraciones de la actividad de concientización y que se recomiendan las siguientes temáticas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Relevancia de la experiencia usuaria y el diseño de servicios en el Estado 2) Estrategias para mejorar la experiencia usuaria 3) Atención inclusiva y no discriminatoria (enfoque de derechos humanos y género)



Tabla Primera Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	
	<p>4) Cumplimiento de normas vigentes, Ley de procedimientos administrativos N°19.880 y decreto N°680 y otras relacionadas a la respuesta a usuarios/as de su institución.</p> <p>No hay intervenciones ni preguntas.</p>
4. Catastro de información respecto de la atención usuaria	<p>Secretaría Ejecutiva Comité señala que se debe contar con un panorama general de la información y de las formas en que interactuamos con la ciudadanía, este catastro es un insumo clave para el diagnóstico. Indica las diferencias y alcances de los registros administrativos y los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía.</p> <p>No hay intervenciones ni preguntas.</p>
5. Análisis de la Atención Usuaría	<p>Secretaría Ejecutiva Comité indica que se debe realizar un análisis de los tiempos de respuesta a los reclamos y tiempo de respuesta de los trámites, hay dos trámites en el RNT que son FIC y 8% además de los transversales del Estado que son Lobby y Transparencia.</p> <p>Jefe División de Fomento e Industria consulta qué pasa cuando no hay concurso FIC.</p> <p>Secretaría Ejecutiva Comité señala que se informa que no hay concurso FIC y que hay 0 transacciones. Agrega que la Red de Expertos entregará mayor detalle de los requisitos técnicos del 6 al 9 en la próxima guía metodológica y del Objetivo 3 relacionado con el diagnóstico de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria, que se compartirá con todas y con todos, además del COSOC. Por el momento no se encuentra la guía técnica para realizar este diagnóstico, se está esperando dicha metodología. El diagnóstico se basa en un FODA que incorpore riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo para un futuro plan de mejora.</p> <p>Jefatura Departamento de Servicios Y Programas Sociales consulta cómo elaboramos los instrumentos y cómo se organizará, dado que no están los elementos para hacer el diagnóstico.</p> <p>Secretaría Ejecutiva Comité responde que no están los elementos para realizar el diagnóstico y como Secretaría Ejecutiva se hará una propuesta metodológica</p>



Tabla Primera Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

para que se ajuste a los requisitos técnicos cuando envíen la guía por parte de la Red de Expertos.

Jefatura Departamento de Servicios y Programas Sociales consulta cuáles son los plazos para presentarle el diagnóstico al COSOC.

Secretaria Ejecutiva Comité tenemos planificado para noviembre el diagnóstico para entregar difundir el informe final antes de que termine el año.

Jefatura Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones pregunta si este Sistema aplica a todos los Gobiernos Regionales.

Secretaria Ejecutiva Comité indica que aplica para todos los gobiernos regionales.

Jefatura Departamento de Planificación Regional consulta cuáles son los plazos para el cumplimiento de los requisitos técnicos, le preocupa por la falta de guías metodológicas.

Secretaria Ejecutiva Comité indica al año t, a diciembre.

Jefatura División de Fomento e Industria consulta si se ha pensado en invitar a exponer a este Comité a las unidades que tienen relación con los usuarios internos y externos, como comunicaciones, atención ciudadana, y cuáles son sus estrategias de evaluación. Sería interesante obtener su opinión. Los usuarios directos no solamente son ciudadanía, también son proveedores, contrapartes técnicas, etc.

Secretaria Ejecutiva Comité se va a coordinar que exponga la Oficina de Atención Usuaría respecto de los registros administrativos de atención usuaría.

Jefatura Departamento de Planificación Regional señala que se hará un estudio de opinión, y entre sus preguntas está la del conocimiento del gobierno regional. Se podrían obtener datos para aportar a este Sistema.

Jefatura (S) Departamento De Ética, Integridad Y Transparencia indica que en la Oficina de Atención



Tabla Primera Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Ciudadana tienen una pequeña encuesta sobre atención ciudadana.

Secretaria Ejecutiva Comité señala que también esta información al igual que el Estudio servirán para la medición.

Jefatura Departamento de Infraestructura y Áreas Verdes indica que, en ese sentido, dentro de los roles del Comité es co-construir herramientas que permitan la transversalización de estas herramientas para lograr una medición de la satisfacción usuaria.

Secretaria Ejecutiva Comité señala que en el diagnóstico se analizaran las diferencias para levantar una línea base para un futuro plan de acción. Agradece a todas y todos la asistencia y la participación.