



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos, mejor región.

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

Fecha de Reporte:	24	07	2024
--------------------------	-----------	-----------	-------------

PRIMERA SESIÓN COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

FECHA: 18-07-2024	LUGAR: SALA DE REUNIONES, PISO 6
Horario Inicio: 15:39 hrs	Horario Término: 16:10 hrs.
Asistentes:	Jorge Núñez, Jefe División de Administración y Finanzas
	José Ignacio Gutierrez, Jefe Departamento de Tecnologías de la Información
	Didier Saintard, Jefe Departamento de Movilidad, Transportes y Telecomunicaciones
	Cristian Blanc, Jefe Departamento de Ciencia, Tecnología Innovación y Smart City
	Abel Contreras, Jefe Departamento de Integridad, Ética y Transparencia
	Carlos González, Jefe Departamento de Control de Programas
	Verónica Castillo, Encargada Unidad de Comunicaciones Internas
	Katherine Arza, Suplente Jefa Departamento de Gestión Documental y Archivos
	Paulina Pavez, Suplente Jefe Departamento de Gestión de Abastecimiento
	Francisca Miqueles, Suplente Jefe Departamento de Infraestructura y Áreas Verdes
	Juan Catalán, Director Asociación de Funcionarios GORE
	Luis Cabrera, Analista Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
Cristóbal Parra, Analista Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión	
Secretaria Ejecutiva Comité	Carolina Hidalgo Mandujano, Jefa Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
Tabla:	<ol style="list-style-type: none">1. Inicio Plan de Trabajo Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 20242. Estado de avance requisitos técnicos Etapa 1 Objetivo 13. E101RT3: Actividad de concientización en materia de calidad de servicio4. Estado de avance requisitos técnicos Objetivo 2 y 3 de la etapa 15. Presentación requisitos técnicos etapa 2.6. Comentarios después de la presentación

Tabla Primera Sesión Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	
<p>1. Inicio Plan de Trabajo Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 2024</p>	<p>Secretaría Ejecutiva Comité: Agradece a todos y a todas la asistencia, comienza presentación y señala los temas a tratar en la primera sesión y los que se deben acordar. Indica que esta primera sesión marca el inicio del Plan de Trabajo del Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría para este año 2024. Agrega que este sistema pondera un 20%, por tanto, su incumplimiento es la mitad de este 7,6 que aporta el PMG al sueldo trimestral de todos y todas. Es un Sistema altamente riesgoso. Señala que el objetivo de este Sistema es recuperar la legitimidad de las personas con el accionar de los servicios y del Estado, generando una nueva relación entre el Estado y las personas, en nuestro caso entre Gobierno de Santiago y las personas. Indica que el principal activo de las instituciones públicas debe ser la confianza que poseen las personas que acuden diariamente en búsqueda de soluciones, la confianza, por tanto, de la ciudadanía en las instituciones públicas actúa como un facilitador para la implementación de programas gubernamentales y reformas políticas.</p>
<p>2. Estado de avance requisitos técnicos Etapa 1 Objetivo 1</p>	<p>Secretaría Ejecutiva Comité: Indica que se cumplió con la actualización del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, tiene definidos en la Resolución a los miembros titulares y suplentes. Para este año se incorpora la etapa 2, la cual nos obliga a desarrollar una política de calidad de servicio y experiencia usuaria y un plan de mejoramiento respecto que tiene que ver con la experiencia usuaria con el Gobierno de Santiago. Durante el año 2023, en la etapa 1 se cumplió con analizar la existencia de una política de calidad, la cual no existe en la institución, y este año corresponde definirla y elaborarla.</p>
<p>3. E101RT3: Actividad de concientización en materia de calidad de servicio</p>	<p>Secretaría Ejecutiva Comité: Señala que este año también se debe realizar una actividad de concientización al 30% de las personas funcionarias, este año la base de cálculo cambia porque se consideran honorarios y código del trabajo. Eso significa que de las 272 personas que somos en estas calidades jurídicas, el mínimo de participantes son 82 personas, para ser concientizadas respecto de calidad de servicio y experiencia usuaria. Debemos revisar y aprobar, en esta sesión, la actividad de concientización que haremos. Indica que la misma red de expertos tiene una concientización que es "Mejorando la experiencia usuaria", del Laboratorio de Gobierno, se puede hacer esa o tomarla como base y hacerla nosotros como mismos como el año</p>



	<p>pasado, el objetivo de la concientización es proporcionar a las personas funcionarias las herramientas y el conocimiento necesarios para definir acciones de mejora y brindar una experiencia satisfactoria a los ciudadanos al interactuar con Gobierno de Santiago.</p> <p>Director Asociación de Funcionarios GORE: ¿y estas 82 personas se eligen o es al azar?</p> <p>Secretaria Ejecutiva Comité: Se invita a las 270 personas.</p> <p>Luis Cabrera, Analista Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión: ¿y son las mismas que se capacitaron el año anterior o son más?</p> <p>Secretaria Ejecutiva Comité: Más, se amplía respecto del año pasado.</p> <p>Jefe Departamento de Ciencia, Tecnología y Smart City: ¿y en qué fechas están pensando?</p> <p>Secretaria Ejecutiva Comité: Durante el mes de agosto.</p> <p>Jefe Departamento Integridad, Ética y Transparencia: El año pasado tuvimos el temor que no se cumpliera, pero se logró.</p> <p>Jefe Departamento de Ciencia, Tecnología y Smart City: Hay que elegir estratégicamente la hora, en la mañana, 09:30 hrs., para que no corte el día.</p> <p>Secretaria Ejecutiva Comité: Se acuerda por parte del Comité realizar actividad de concientización liderada por el Departamento de Integridad, Ética y Transparencia y que se utilice como insumo el curso "Mejorando la experiencia usuaria" del Laboratorio de Gobierno.</p> <p><i>Se aprueba por unanimidad del Comité realizar actividad de concientización liderada por el Departamento de Integridad, Ética y Transparencia y que se utilice como insumo el curso "Mejorando la experiencia usuaria" del Laboratorio de Gobierno.</i></p>
<p>4. Estado de avance requisitos técnicos Objetivo 2 de la etapa 1</p>	<p>Secretaria Ejecutiva Comité: indica que respecto de la caracterización de los registros administrativos y la identificación de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, se tomará como base el CPAT de diciembre del año 2023, se podría considerar el Concurso del 8%, el FRIL, la postulación del Sistema Nacional de Inversiones, Circular 33, Asignación Directa 8%, o podríamos considerar analizar incluir la compatibilidad territorial del SEIA. Se va a analizar en base a las transacciones para tomar los 3. También considerar, en nuestro caso como Gobierno Regional, que los proyectos de inversión no nos aplicas, están asociados a permisos y autorizaciones, eso está radicado en, por ejemplo,</p>

	<p>Bienes Nacionales, Consejo de Monumentos Nacionales, CONAF, SAG y Seremi de Salud. Respecto del requisito técnico 8 de la etapa 1, reportábamos el 8%, reclamamos y el acceso a la información pública, pero como este último es un trámite de función común, y el requisito técnico ahora se refiere a función específica, tenemos que incorporar otra data de otro PA. En el requisito técnico N°9 mantenemos el estudio de percepción usuaria, ya que no tenemos MESU.</p>
<p>5. Estado de avance requisitos técnicos Objetivo 3 de la etapa 1</p>	<p>Secretaria Ejecutiva Comité: Indica que se genera el diagnóstico con toda la información señalada y se debe hacer además la difusión de este diagnóstico a todas las personas, involucrando a directivos y al CORESOC.</p>
<p>6. Presentación requisitos técnicos etapa 2.</p>	<p>Secretaria Ejecutiva Comité: Explica que en la etapa 2, tenemos que definir la política de calidad de servicio, que se realiza a partir del diagnóstico de la primera etapa, con procesos participativos en su definición, tanto de funcionarios como del CORESOC, y su difusión con actividades. También se debe hacer un plan anual de mejoramiento con foco en la experiencia usuaria y debe ser levantado de forma participativa y difundido.</p>
<p>7. Comentarios después de la presentación</p>	<p>Secretaria Ejecutiva Comité: abre ronda de comentarios. Jefe División de Administración y Finanzas: Pedir a sus equipos la participación, estos procesos continúan y hay que cumplir, se les pide un esfuerzo, tratar de elegir una hora estratégica, y considerar Teams. Jefe Departamento de Ciencia, Tecnología y Smart City: Una observación, cuándo vamos a hacer el plan de mejoramiento, ¿hay alguna metodología para implementar?, ¿o se sumará metodología de gobierno abierto? Secretaria Ejecutiva Comité: Trabajaremos en base a la metodología remitida por la red de expertos. Jefe Departamento de Movilidad, Transportes y Telecomunicaciones: Aparte de la actividad, ¿es la política y el plan?, ¿quién lleva a cabo el plan? Secretaria Ejecutiva Comité: Se encarga el Departamento de Integridad, Ética y Transparencia en conjunto con esta Secretaría Ejecutiva de hacer las propuestas, se planifica para agosto tener la propuesta de Política. Jefe División de Administración y Finanzas: Se insiste en el apoyo y participación. Director Asociación de Funcionarios GORE: Se debe bajar la información para que las personas participen.</p>



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos, mejor región.

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

	<p>Jefe Departamento de Ciencia, Tecnología y Smart City: Si, las actividades se programan bien, saldrá bien. Secretaria Ejecutiva Comité: Agradece a todos y todas la asistencia y participación.</p>
--	--

Acuerdo Primera Sesión Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	
Acuerdo Sesión	<ol style="list-style-type: none">1. E1O1RT3: Coordinación de al menos 1 actividad de concientización al menos al 30% de las personas funcionarias en materia de calidad de servicio: Se aprueba por unanimidad del Comité realizar actividad de concientización liderada por el Departamento de Integridad, Ética y Transparencia y que se utilice como insumo el curso "Mejorando la experiencia usuaria" del Laboratorio de Gobierno.