

| | | | |
|--------------------------|-----------|-----------|-------------|
| Fecha de Reporte: | 22 | 08 | 2024 |
|--------------------------|-----------|-----------|-------------|

SEGUNDA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

| | |
|------------------------------------|---|
| FECHA: 20-08-2024 | LUGAR: SALA DE REUNIONES, PISO 6 |
| Horario Inicio: 11:10 hrs | Horario Término: 11:45 hrs. |
| Asistentes: | Jorge Núñez, Jefe División de Administración y Finanzas |
| | Fernando Court, Jefe División de Fomento e Industria |
| | José Ignacio Gutierrez, Jefe Departamento de Tecnologías de la Información |
| | Silvana Torres, Jefa Departamento de Gestión Documental y Archivos |
| | Abel Contreras, Jefe Departamento de Integridad, Ética y Transparencia |
| | Mauricio Fabry, Jefe Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática |
| | Alfonso Vallejos, Suplente Jefatura Departamento de Finanzas |
| | Verónica Castillo, Encargada Unidad de Comunicaciones Internas |
| | Alejandra Acevedo, Jefa Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones |
| | Miguel Collío, Jefe Departamento de Gestión de Abastecimiento |
| | Juan Catalán, Directiva Asociación de Funcionarios |
| | Viviana Grandon, 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. Presentación Propuesta Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 2. Encuesta de Participación |

Tabla Segunda Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

**1. Presentación
Propuesta
Política de
Calidad de
Servicio y
Experiencia
Usuaría**

Secretaría Ejecutiva Comité: Agradece a todos y a todas su asistencia, comienza con la presentación y señala los temas a tratar y los que se deben acordar, indica que esta segunda sesión aborda una propuesta de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, y la encuesta de participación para el personal.

Se presenta la propuesta de la Política de Calidad de Servicio, la cual se compone de lo siguiente:

- 1) Principios orientadores
- 2) Objetivos
- 3) Relación con las definiciones estratégicas institucionales
- 4) Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios
- 5) Actores y roles
- 6) Directrices y plan de acción.

Jefe División de Fomento e Industria: Sólo hacer la pregunta respecto de la caracterización de usuarios y usuarias, ¿te refieres a instituciones jurídicas, por ejemplo, a nuestros ejecutores?

Secretaría Ejecutiva Comité: Si.

Jefe División de Fomento e Industria: Está súper interesante el primer objetivo, en realidad los tres, y veo que demoramos mucho en responder a las instituciones ejecutoras.

Jefe División de Administración y Finanzas: Esta política tiene apunta a lo que siempre señala el Gobernador, que es recuperar la ciudad para las personas.

Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia: Agregar también que la caracterización y lo que tiene que ver con los objetivos estratégicos, lo hicimos en base a la Estrategia Regional de Desarrollo, y con la visión de tener una mirada completa de la experiencia usuaria, que fue parte de uno de los aspectos que trabajamos con una consultora en su oportunidad, el viaje usuario, esas experiencias de principio a fin de la persona que viene a hacer su trámite hasta que está completo y satisfecho con el mismo.

Secretaría Ejecutiva Comité: Complementando a lo que dice Abel, utilizamos para caracterizar la Estrategia por una parte, todo el levantamiento de servicios de UNIT, que ahora vamos a empezar con la actualización y la fase 2, y vamos a comenzar un trabajo colaborativo con la Universidad de Chile para ello, y también se levantó a través del Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites, además de lo realizado con la consultora Juretic.



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

Jefe División de Fomento e Industria: Reforzar en la percepción del usuario, nosotros en la División de Fomento, que en verdad nuestros usuarios están contenidos en todos esos señalados, pero, quisiera hacer énfasis que nosotros trabajamos con muchas asociaciones gremiales, que están contenidas si quieres en la sociedad civil, pero tenemos mucha vinculación con la cámara del comercio y asociaciones gremiales, además trabajamos mucho con fundaciones.

Secretaria Ejecutiva Comité: Las fundaciones están englobadas en la sociedad civil, por eso separamos las organizaciones funcionales y territoriales.

Jefe División de Fomento e Industria: Entonces se pide relevar las asociaciones gremiales y la Cámara de Comercio.

Secretaria Ejecutiva Comité: Se va a relevar, ¿hay algún otro usuario o usuaria que se pida relevar?

Jefe División de Administración y Finanzas: Organismos internacionales.

Secretaria Ejecutiva Comité: Vamos a ver lo de la Cámara de Comercio porque, por ejemplo, pensamos en todas las mesas que tenemos desplegadas, pero pensamos más en los actores y actrices de esas mesas, por eso las constituciones de esas cámaras, que se juntan como una forma de trabajo colaborativo, lo vamos a revisar, porque el foco es el usuario/usuaria, y son empresas privadas que están incorporadas, pero sí se tomarán las asociaciones gremiales y organismos internacionales.

Jefa Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones: Agregar también a las empresas estatales, como Metro.

Jefe Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática: En la entrega de servicios, están incluidos también los productos, las obras, porque en estricto rigor, hay algunas cosas que no son servicios sino productos, como, por ejemplo, el programa Nos Compostamos Bien.

Secretaria Ejecutiva Comité: En este Sistema, calidad de servicio se refiere a los bienes y productos, el foco está más en la experiencia, el servicio no define entre tangible y no tangible, por tanto, es integral, como es la experiencia usuaria.

Se aprueba por unanimidad la propuesta de Política de Calidad de Servicio y Satisfacción Usuaria y la incorporación de los nuevos usuarios y usuarias.



| | |
|--|--|
| <p>2. Encuesta de Participación</p> | <p>Secretaria Ejecutiva Comité: Señala que como este es un trabajo colaborativo entre todos y todas, vamos a hacer una encuesta para conocer la opinión de las personas funcionarias respecto de la propuesta de Política, lo hicimos de forma fácil y no compleja para responder, se va a remitir al personal de planta, contrata, honorarios y código del trabajo.</p> <p>Las preguntas son respecto a los principios orientadores, objetivos, relación con las definiciones estratégicas institucionales, caracterización de usuarios y usuarias de los servicios, actores y roles y directrices y líneas de acción. Vamos a realizar los ajustes a la propuesta de Política, se les solicita apoyo con la difusión de la encuesta, además le vamos a pedir a la DIDESOH apoyo con el CORESOC, ya que también debemos levantar la opinión en esa gobernanza. El plazo de la encuesta para el funcionariado será hasta el viernes.</p> <p><i>Se aprueba la encuesta vía Google Forms que se aplicará a los funcionarios y a las funcionarias, como actividad participativa de levantamiento de opinión, desde el martes 20 de agosto hasta el viernes 23 de agosto.</i></p> |
|--|--|

| Acuerdos Segunda Sesión Comité Ejecutivo Calidad de Servicio y Experiencia Usaria | |
|--|--|
| <p>Acuerdos Sesión</p> | <ol style="list-style-type: none">1. Se aprueba por unanimidad la propuesta de Política de Calidad de Servicio y Satisfacción Usaria y la incorporación de los nuevos usuarios y usuarias.2. Se aprueba la encuesta vía Google Forms que se aplicará a los funcionarios y a las funcionarias, como actividad participativa de levantamiento de opinión, desde el martes 20 de agosto hasta el viernes 23 de agosto. |