

<b>Fecha de Reporte:</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>2024</b>
--------------------------	-----------	-----------	-------------

**COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA**

<b>FECHA: 24/10/2024</b>	<b>LUGAR: SALA DE REUNIONES, PISO 3</b>
<b>Horario Inicio: 10:09 hrs</b>	<b>Horario Término: 10:45 hrs.</b>
<b>Asistentes:</b>	Jorge Núñez, Jefe División de Administración y Finanzas
	José Ignacio Gutiérrez, Jefe Departamento de Tecnologías de la Información
	Didier Saintard, Jefe Departamento de Movilidad, Transportes Telecomunicaciones
	Silvana Torres, Jefa Departamento de Gestión Documental y Archivos
	Isabel Brain, Jefa Departamento de Planificación Regional
	Patricia Pastén, Suplente Jefe Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática
	Cristian Blanc, Jefe Departamento de Ciencia, Tecnología, Innovación y Smart City
	Carlos González, Jefe Departamento de Control de Programas
	Miguel Collío, Jefe Departamento de Gestión de Abastecimiento
	Lorena Orrego, en representación de Jefa Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones
	Nicolás Barrientos, Jefe Departamento de Servicios y Programas Sociales
	Abel Contreras, Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia
	Verónica Castillo, Encargada Unidad de Comunicaciones Internas
	Juan Catalán, Representante Asociación de Funcionarios Gobierno de Santiago
	Paulo Díaz, Representante Asociación de Funcionarios Patricio Osorio Zúñiga
	Hellen Alarcón, Alumna en práctica Administración Regional
	Camila González, Alumna en práctica Departamento de Ética, Integridad y Transparencia
Cristóbal Parra, Analista Departamento Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión	
Jaime Calderón, Analista Departamento Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión	



<b>Secretaria Ejecutiva Comité</b>	Carolina Hidalgo Mandujano: Jefatura Departamento Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
<b>Tabla:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Presentación Proceso Participativo</li><li>2. Presentación Modificaciones a Propuesta Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría</li></ol>

<b>Tabla Tercera Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría</b>	
<b>1. Presentación Proceso Participativo</b>	<p><b>Secretaria Ejecutiva Comité:</b> Agradece la asistencia de las personas presentes y se da comienzo a la presentación del Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, exponiendo los resultados del proceso participativo de la propuesta de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.</p> <p><b>Al finalizar de exponer los resultados, no hay comentarios ni preguntas.</b></p>
<b>2. Presentación Modificaciones a Propuesta Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría</b>	<p><b>Secretaria Ejecutiva Comité:</b> Realiza presentación de las modificaciones, respecto de la retroalimentación realizada por la Red de Expertos, a la Propuesta de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.</p> <p><b>Jefa Departamento de Planificación Regional:</b> ¿Cómo se medirá el seguimiento de la implementación de la Política en relación a la mejora de la atención?</p> <p><b>Secretaria Ejecutiva:</b> Se aplicará un plan de mejoramiento con las directrices y líneas de acción propuestas, que se focalizará en los 3 trámites seleccionados, por ejemplo, una medición de satisfacción usuaria, porque no se les ha preguntado a las personas usuarias si es fácil realizar la postulación a nuestros fondos. Respecto de esta evaluación formal, que será vinculante, se pueden realizar mejoras por ejemplo a las bases de postulación.</p> <p><b>Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia:</b> Respecto a la última sección de la política, que son las directrices y el plan de acción, de ahí saldrá lo que vamos a trabajar para definir el plan de acción, lo cual lo haremos en otra sesión del Comité. Indica que el plan de acción también debe contar con participación funcionaria, del Consejo Regional de la Sociedad Civil y se debe realizar su difusión, entonces es un proceso que aún está en marcha.</p>



**Secretaría Ejecutiva Comité:** También se medirán los tiempos de duración de éstos trámites, hay altas diferencias, por tanto, no hay un estándar. Otra cosa que se obligará es el tema del lenguaje, no puede haber muchos conceptos técnicos en documentos que van hacia la ciudadanía usuaria.

**Jefe División de Administración y Finanzas:** Se debería trabajar en el viaje usuario, hay que tener el viaje usuario y viaje funcionario, ver cuál es el mejor viaje usuario que pueden tener, y además se debe transitar hacia la omnicanalidad, esto no es a corto plazo, pero sí deberíamos ponerlo como meta a 3 años.

**Secretaría Ejecutiva Comité:** Respecto a lo que señala el Jefe de División de Administración y Finanzas, a la mayoría de los/las integrantes de este Comité, les enviamos fichas de los instrumentos de planificación, es una actualización de los servicios levantados con UNIT, eso contribuirá a crear el viaje usuario/usuario, se está trabajando esta propuesta con la Escuela de Gobierno de la Universidad de Chile, éstas serán las bases para establecer las actividades y tareas del viaje usuario de estos instrumentos de planificación. Primero se trabajará en lo estratégico, en los instrumentos, con una mirada de viaje usuario vinculado a los servicios.

**Jefe de Departamento de Ciencia, Tecnología, Innovación y Smart City:** Tengo observaciones a los temas de conexión de usuarios que tenemos nosotros en particular, hay 2 cosas que me gustaría señalar, como vamos a mejorar la interacción con nuestros usuarios/usuarios y clientes internos, hay cosas que son súper importantes, considerar valores dentro de la política, es la empatía que tenemos que sentir en el modelo de diseño de servicio, es vital para lograr entender cómo se siente y cómo se generan expectativas en el usuario que vamos a tener. Lo otro cuando hablamos de inclusión, tratamos de hacer focalización, pero nuestros canales de comunicación son lo menos inclusivo que existen, no sólo en el lenguaje y la integración con las disidencias, sino también con las personas en situación de discapacidad, es un trabajo y una acción que debemos incluir.

**Secretaría Ejecutiva Comité:** Respecto de lo que señala el Jefe de Departamento de Ciencia, Tecnología, Innovación y Smart City, decirles que estamos trabajando en el prototipo de página web con Comunicaciones, tiene accesibilidad, y también se está haciendo inclusivo, se está trabajando en paralelo con los medios digitales.



**Jefe División de Administración y Finanzas:** Es bueno el prototipo, la cual, por supuesto que es perfectible, pero tiene buena base, es accesible e inclusiva. Es un buen inicio.

**Jefe Departamento de Ciencia, Tecnología, Innovación y Smart Cities:** ¿se testeó con usuarios?

**Secretaria Ejecutiva Comité:** Sí se testeó con personas usuarias, al igual que la intranet, se trabajó con la base de DIDECOS de los municipios de la Región, además de las organizaciones del Fondo Comunidad, que mandó la División de Desarrollo Social y Humano y en taller con personas funcionarias y colaboradores/as.

**Jefa Departamento de Planificación Regional:** Es bueno eso, lo importante es que el contenido sea actualizado y que ningún clic te lleve a nada, una buena página es la que tiene mucha información y contenido útil.

**Jefe División de Administración y Finanzas:** No se puede tener el mejor sistema si no tiene información que no corresponde, ahí el resultado es malo. Es importante que cuando tengamos el nuevo sitio darle contenido.

**Secretaria Ejecutiva Comité:** En el caso del prototipo de la intranet, cada área será responsable de actualizar y subir contenido. No puede Comunicaciones subir todo, cada área debe subir su contenido, tanto en intranet como en la página web.

**Jefa Departamento de Planificación Regional:** Se debe tener también un estándar de la información que se va a subir, no se debe subir contenido porque sí.

**Secretaria Ejecutiva Comité:** No habiendo más consultas ni más observaciones, se solicita aprobar la Política de Calidad de Servicio, para posteriormente hacer la resolución para la firma del Gobernador.

*Se aprueba por unanimidad la Política de Calidad de Servicio y Satisfacción.*

**Secretaria Ejecutiva Comité:** Indicar que vamos a trabajar en el plan de mejoramiento de calidad de servicio y experiencia usuaria en el foco que les dijimos, y vamos a tener en noviembre una propuesta, para socializarla y



GOBIERNO DE SANTIAGO

*Juntos, mejor región.*

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

	difundirla, para obtener retroalimentación y participación de funcionarios/as y del Consejo Regional de la Sociedad Civil.
--	--

<b>Acuerdo Tercera Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría</b>	
<b>Acuerdo Sesión</b>	1. Se aprueba por unanimidad la Propuesta de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.