

| | | | |
|--------------------------|-----------|-----------|-------------|
| Fecha de Reporte: | 18 | 12 | 2024 |
|--------------------------|-----------|-----------|-------------|

CUARTA SESION COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

| | |
|------------------------------------|---|
| FECHA: 16/12/2024 | LUGAR: SALA DE REUNIONES, PISO 6 |
| Horario Inicio: 10:00 hrs. | Horario Término: 10:30 hrs. |
| Asistentes: | Fernando Court Silva, Jefe División de Fomento e Industria |
| | José Ignacio Gutierrez, Jefe Departamento de Tecnologías de la Información |
| | Michel Carles, Jefe Departamento de Infraestructura y Áreas Verdes |
| | Jennifer Lueiza, en representación Jefe DAF |
| | Abel Contreras, Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia |
| | Natalia Garay, en representación Jefe de Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática |
| | Miguel Collío, Jefe Departamento de Gestión de Abastecimiento |
| | Juan Catalán, Tesorero Asociación de Funcionarios Gobierno de Santiago |
| | Victoria Ossandon, Asesora Administración Regional |
| | Cristóbal Parra, Analista Departamento Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión |
| | Jaime Calderón, Analista Departamento Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión |
| Secretaria Ejecutiva Comité | Carolina Hidalgo Mandujano: Jefatura Departamento Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión |
| Tabla: | 1. Aprobación Informe de Diagnóstico Brechas de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría |

Tabla Cuarta Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

1. Aprobación Informe de Diagnóstico Brechas de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Secretaría Ejecutiva: Agradece a todos y a todas su asistencia y señala que se va a revisar el Informe de Diagnóstico de Brechas de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, para que se revise, observe si aplica y apruebe por parte de este Comité. El diagnóstico contempla fortalezas debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo de los procedimientos administrativos de función específica del CPAT, se presenta el Fondo Comunidad Activa, el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental.

Jefe División de Fomento e Industria: Respecto del punto crítico del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental ¿a qué se refiere con rendición de cuentas?

Secretaría Ejecutiva: A que no se comunica a la ciudadanía el análisis de compatibilidad territorial que se realiza para evaluar el impacto ambiental de los proyectos que se presentan al SEIA.

Jefe División de Fomento e Industria: Es interesante transparentar los votos.

Representante Jefe Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática: En esa línea también se trabaja en una subcomisión de SEIA del Consejo Regional.

Secretaría Ejecutiva: Es cerrada la sesión y no se difunde su trabajo. Continúa con la presentación de la Postulación a S.N.I, Circular N°33 y 8% Asignación Directa.

Representante Jefe Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática: ¿Cómo se maneja el manual en relación al 8% de Asignación Directa?, porque esto no se cumple.

Secretaría Ejecutiva: Todos los proyectos del 8% de Asignación Directa llegan a la División de Planificación y Desarrollo Regional para su primera revisión y derivación a las áreas temáticas. Consulta si alguien tiene otra duda o consulta respecto de este documento. Cabe mencionar que cumple con todos los requisitos técnicos, si se aprueba, tenemos que posteriormente difundir el informe de diagnóstico entre el personal de planta, contrata, personal a honorarios y personal del Código del trabajo, directivos y representantes de la sociedad civil a través del CORESOC.

Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia: Comentar que el FODA se discutió en cada área, esto es el diagnóstico, en el plan 2025 se tomarán medidas concretas. El diagnóstico está fundamentado en reclamos históricos.



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

| | |
|--|--|
| | <p>Asesora Administración Regional: Quería saber si la DIDESOH sabe de la difusión al CORESOC.</p> <p>Secretaria Ejecutiva: Si lo saben y no es la primera que gestionan actividades con el CORESOC por el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.</p> <p>Jefe División de Fomento e Industria: Una de las cosas que resaltan es transparentar procesos y ver cómo funcionamos. Es interesante cómo esto desencadena en la página web. Como primera cara. Hay que ver una página web que integre información y se relacione con la ciudadanía.</p> <p>Jefe Departamento de Infraestructura y Áreas Verdes: A nosotros nos reiteran eso, entregar información del Cerro Chena en tiempo real.</p> <p>Secretaria Ejecutiva: Tenemos listo el prototipo de la página web y lo estamos trabajando con la Unidad de Comunicaciones. La información debe estar actualizada, debe ser de calidad y con un lenguaje ciudadano para lograr los objetivos de rendición de cuentas.</p> <p>Asesora Administración Regional: ¿y la gestión va a pasar por tu equipo?</p> <p>Secretaria Ejecutiva: Cada uno de encarga de su área correspondiente y nosotros coordinamos.</p> <p>Se solicita aprobación del informe de diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.</p> <p><i>Se aprueba por unanimidad informe de diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.</i></p> <p>Secretaria Ejecutiva: Agradece a todos y a todas la asistencia y participación.</p> |
|--|--|

| Acuerdo Cuarta Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría | |
|---|--|
| Acuerdo sesión | 1. Se aprueba por unanimidad informe de diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria. |