

Fecha de Reporte:	11	06	2025
--------------------------	-----------	-----------	-------------

PRIMERA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

FECHA: 05/06/2025	LUGAR: SALA REUNIONES PISO 3 BANDERA 46
Horario Inicio: 15:10 hrs.	Horario Término: 15:52 hrs.
Asistentes	José Ignacio Gutiérrez, Jefe Departamento de Tecnologías de la Información/Coordinador de Transformación Digital
	Verónica Castillo, Encargada de Comunicaciones Internas
	Juan Catalán, Tesorero Asociación de Funcionarios del Gobierno Regional
	Mario Opazo, suplente Jefe Departamento de Control de Programas
	Álvaro Jordán, suplente Jefe Departamento Movilidad, Transportes y Telecomunicación
	Abel Contreras, Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia/Funcionario que interactúa directamente con usuarios/as
	Lorena Lazcano, analista Departamento de Ética, Integridad y Transparencia.
	Silvana Torres, Jefa Departamento de Gestión Documental y Archivos
	Benjamín Barros, Analista Departamento Ciencia, Tecnología, Innovación y Smart City
	Cristian Blanc, suplente Jefe División Fomento e Industria
	Jennifer Lueiza, suplente Jefe División Administración y Finanzas
	Gino Pérez, suplente Jefa Departamento Gestión de Personas
	Paulina Pavez, suplente Jefe Departamento Gestión de Abastecimiento
	Nicolas Barrientos, Jefe Departamento Servicios y Programas Sociales
	Natalia Garay, suplente Jefa Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática
Cristóbal Parra, analista Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión	
Luis Cabrera, analista Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión	
Secretaria Ejecutiva Comité	Carolina Hidalgo, Jefa Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión

Tabla:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nueva gobernanza Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 2. Definición Política de Calidad de Servicio 3. Actividad concientización en materia de calidad de servicio 4. Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría
---------------	---

PRIMERA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
1. Nueva gobernanza Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital	<p>Secretaría Ejecutiva Comité: agradece a todos y a todas, su asistencia y señala los puntos que se van a tratar en la sesión. Primeramente, contextualiza los términos generales del Programa de Mejoramiento de la Gestión, alcance y propósito en la gestión de modernización del Gobierno de Santiago, así como los elementos económicos que lo componen y que se encuentran asociados a su nivel de cumplimiento. En seguida informa a los miembros del comité que la Red de Expertos para el año 2025 ha introducido ajustes a los sistemas de "Transformación Digital" y "Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría", modificando algunos requisitos técnicos dentro de las respectivas etapas de implementación. Lo más relevante es la nueva gobernanza que tendrán ambos sistemas, ya que, desde este año, el Comité se fusiona quedando como "Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital", teniendo una nueva estructura. En todo lo demás, las etapas y requisitos siguen siendo los mismos. Luego menciona que el Gobierno de Santiago se encuentra desarrollando la etapa III de este Sistema e indica aquellas actividades que como comité deben ser analizadas y aprobadas en la presente sesión para dar cumplimiento a los requisitos técnicos respectivos y de esta forma garantizar el cumplimiento del PMG.</p> <p><i>Se pone en funcionamiento formalmente esta nueva gobernanza Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital.</i></p>
2. Política de Calidad de Servicio	<p>Secretaría Ejecutiva Comité: señala que respecto de la Política de Calidad de Servicio se debe por una parte analizar su existencia y/o vigencia, contar con la aprobación de este Comité y del Gobernador por el acto administrativo correspondiente, no hubo cambios en los requisitos técnicos. Se cuenta con la política de calidad de servicio y experiencia usuaria que fue aprobada por la Resolución Exenta N°3770,</p>



PRIMERA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
	<p>de fecha 25 de octubre de 2024, por parte del Gobernador Regional. Realiza presentación de la política y sus contenidos.</p> <p><i>Se aprueba por unanimidad mantener la política de calidad de servicio y experiencia usuaria aprobada vía Resolución Exenta N°3770, de fecha 25 de octubre de 2024.</i></p>
3. Actividad concientización en materia de calidad de servicio	<p>Secretaria Ejecutiva Comité: señala que respecto de la actividad de concientización se elimina para este año el mínimo de 30% de participación. Debe participar el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo y de distintas áreas, con exclusión del personal subcontratado.</p> <p>Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia: en referencia a las actividades de concientización, en el marco del Plan de Mejoramiento, informa que se realizó una actividad en atención, calidad y buen trato para funcionarios de la DIDESOH y DIPIR y sería ideal que esto se hiciera extensible a las otras divisiones del Gobierno de Santiago.</p> <p>Secretaria Ejecutiva Comité: agrega que la temática podría ser de "satisfacción usuaria".</p> <p><i>Se aprueba por unanimidad que la actividad de concientización en materia de calidad de servicio sea respecto de satisfacción usuaria.</i></p>
4. Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	<p>Secretaria Ejecutiva Comité: señala que respecto del Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría se modifica el horizonte del plan a 3 años y se deben incorporar indicadores sobre reclamos y solicitudes de acceso a la información pública, por tanto, en 2025, corresponde la planificación de las actividades a desarrollar en el periodo 2026 -2028. Se informa que, al mes de abril, el grado de cumplimiento fue de un 5%. Realiza presentación y señala que el grado de cumplimiento se condice con aquellas actividades que de acuerdo con el Plan se encuentran en ejecución o aun no empiezan, dado que su inicio está programado para una fecha próxima. Respecto de las tareas N°1, N°2 y N°3, de la cual es responsable la División de Planificación y Desarrollo Regional, estas consisten básicamente en consultarles a los equipos municipales que se han adjudicado recursos del Gobierno Santiago, su grado</p>



PRIMERA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

de satisfacción y experiencia en esta interacción, así como mejorar la disponibilidad de la información que el Gobierno de Santiago ofrece a los ciudadanos. Para el caso de las tareas N°4, N°5 y N°6, de la cual es responsable la División de Desarrollo Social y Humano, estas consisten básicamente en consultarles a organizaciones sociales que se han adjudicado recursos del Fondo Comunidad Activa, su grado de satisfacción y experiencia en esta interacción, así como mejorar las competencias de los funcionarios del Gobierno de Santiago que interactúan con dichas organizaciones durante todo el tiempo que dura el proyecto. Finalmente, terminada la exposición se ofrece la palabra para comentarios o dudas a los miembros del Comité.

Jefa Departamento de Gestión Documental y Archivos: manifiesta que en los últimos meses ha notado un incremento en los reclamos de personas, organizaciones adjudicatarias del Fondo Comunidad Activa, que básicamente se traducen en la demora de información y respuestas que la empresa externa que lleva el proceso está teniendo con ellos. Ella por ser la unidad que envía los oficios con las observaciones a las organizaciones las atiende y les sugiere que pasen a dejar los reclamos a la Oficina de Atención Ciudadana.

Secretaria Ejecutiva Comité: agrega que independiente de que sea una empresa externa quien está desarrollando dicho proceso, es el Gobierno de Santiago el responsable final de dicho trámite.

Jefa Departamento de Gestión Documental y Archivos: comenta que sería bueno que ellos también recibieran capacitación para alinearlos con los estándares que el Servicio está teniendo.

Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia: indica que está en elaboración un protocolo de atención de personas para DIPIR.

Secretaria Ejecutiva Comité: señala que lo va a tomar en consideración y que se diseñará un indicador para medir la aplicación del protocolo.

Suplente Jefe Departamento de Control de Programas: opina que se tiene que analizar lo que pasa en



**PRIMERA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

el proceso interno respecto a los pagos y tramitación, es un tema transversal la capacitación, sobre todo los reclamos que son en transferencia de recursos. Respecto de la empresa externa también está de acuerdo con que se debe hacer una inducción y se debe considerar que ha habido cambio de analistas por lo tanto el proceso de inducción debe ser permanente.

Suplente Jefe División Fomento e Industria: pregunta si el contrato de servicio con la empresa externa contiene métricas respecto a plazos y reclamos del proceso y de no ser así se podrían incorporar para mejorar y corregirse.

Secretaria Ejecutiva Comité: manifiesta que esto lo verificara con el Departamento Jurídico.

Suplente Jefe División Fomento e Industria: agrega que los temas relevantes deben ser "buen trato" y "tiempos de respuestas", así como la "transparencia" respecto de los días de respuesta. Menciona que esta información debe estar a disposición de la primera línea.

Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia: respecto de los plazos, indica que estos se incluyen en este protocolo.

Suplente Jefe División Fomento e Industria: comenta que los manuales de rendición a usuarios también son súper importantes. Es interesante informar a los adjudicatarios un decálogo para saber qué hacer en caso de presentar dificultades.

Analista Departamento Ciencia y tecnología, Innovación y Smart City: agrega que hacer esto ayuda a alinear las expectativas y que siempre es bueno informar porque así alineamos la expectativa de las personas.

Secretaria Ejecutiva Comité: agradece a todos y todas la participación y la asistencia.



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos, mejor región.

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

**ACUERDOS SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

**1. Acuerdos
sesión**

1. Se pone en funcionamiento formalmente esta nueva gobernanza Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital.
2. Se aprueba por unanimidad mantener la política de calidad de servicio aprobada vía Resolución Exenta N°3770, de fecha 25 de octubre de 2024.
3. Se aprueba por unanimidad que la actividad de concientización en materia de calidad de servicio sea respecto de satisfacción usuaria.