

Fecha de Reporte:	17	09	2025
--------------------------	-----------	-----------	-------------

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

FECHA: 10/09/2025	LUGAR: SALA REUNIONES PISO 3 BANDERA 46
Horario Inicio: 11:00 hrs.	Horario Término: 11:42 hrs.
Asistentes	José Ignacio Gutiérrez, Jefe Departamento de Tecnologías de la Información/Coordinador de Transformación Digital
	Verónica Castillo, Encargada Unidad de Comunicaciones Internas
	Juan Catalán, Tesorero Asociación de Funcionarios del Gobierno Regional
	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
	Cristian Blanc, suplente Jefe División Fomento e Industria
	Virginia Saavedra, Jefa (S) División Administración y Finanzas
	Carlos González, Jefe Departamento Control de Programas
	Gino Pérez, suplente Jefa Departamento Gestión de Personas
	Didier Saintard, Jefe Departamento de Proyectos
	Nicolas Barrientos, Jefe Departamento Servicios y Programas Sociales
	Patricia Pasten, suplente Jefa Departamento de Medio Ambiente 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:	1. Diagnóstico Año t y últimos 3 años reclamos, SAIP, trámites y estudio de percepción usuaria.

	2. Actividades Participativas de Diseño del Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. 3. Aprobación Propuesta Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría a 3 años.
--	---

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

1. Diagnóstico Año t y últimos 3 años reclamos, SAIP, trámites y estudio de percepción usuaria.	Secretaría Ejecutiva Comité: agradece a todos y a todas, su asistencia y señala los puntos que se van a tratar en la presente sesión. Primeramente, los resultados obtenidos del diagnóstico realizado para el año 2025, donde se identificaron las fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y los ámbitos prioritarios. Segundo, las actividades participativas que se implementaron para obtener los aspectos más valorados por los participantes para el diseño del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y finalmente someter a la aprobación del Comité la propuesta de actividades del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, el cual tiene un horizonte a 3 años y en donde se identifican los objetivos, tramites/servicios, metas, áreas responsables y participantes, entre otros. En relación con las Fortalezas identificadas, la primera resulta ser la Oficina de Atención Ciudadana que, no siendo obligatoria para el Gobierno Regionales, la Red de Expertos ha considerado de gran valor que el Gobierno de Santiago cuente con ella, dado que refleja la voluntad política del Gobernador frente a los ciudadanos usuarios de la Región. Otra de las fortalezas apunta a los trámites que han tenido las mayores transacciones durante los últimos tres años, siendo estos el SEIA (301 el año 2022, 230 el año 2023, 195 el año 2024 y 95 a junio del año 2025), el Fondo Comunidad Activa 8% (el año 2022 no hubo, 2.354 el año 2023, 2.439 el año 2024 y para el año 2025 todavía no cierra el proceso) y por último la postulación al SNI, Circular 33 y 8% Asignación Directa (4 el año 2022, 39 el año 2023, 131 el año 2024 y 16 a junio del año 2025) si bien resultan ser de menor transacción, son aquellas que involucran la mayor cantidad de recursos asignados. En cuanto a las Debilidades más destacadas derivadas del análisis levantado por la opinión de los participantes y por otro lado considerando los estándares de calidad servicio y experiencia usuaria, se advierte que: <i>Página Web institucional no es inclusiva ni responsiva. Falta incorporar tecnología que permita por un lado el acceso de cualquier usuario con la discapacidad que tenga a la</i>
---	---

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

información del GORE y por otro recibir respuesta a los requerimientos en forma más automatizada.

Falta de mirada omnicanal e integrada. Esto es que cualquier interacción de los usuarios, por el medio que sea realizada debe ser canalizada a través de un único canal de respuesta, elemento que está comprometido para el año 2028.

Falta estructura de viaje de usuarios. Se está trabajando en la construcción de los viajes de usuarios de una serie de trámites que concentran el mayor volumen como son la postulación al Fondo Comunidad Activa, SNI, Circular 33 y 8% Asignación Directa.

Falta de profundidad en la caracterización de las personas usuarias. Esto por que solo tenemos desagregación por sexo en los trámites mas relevantes y se necesita tener un mayor grado de información para que las respuestas a los trámites y la interacción sean más efectivas.

Falta de integración en la postulación de iniciativas con otros sistemas. Específicamente esto aborda lo que es el proceso Fondo Comunidad Activa 8% y la implementación de la ClaveÚnica la cual ya es una política pública del Estado.

Uso de lenguaje técnico y abuso de siglas. Pensado fundamentalmente en las bases del Fondo Comunidad Activa 8%, dado que se suelen incorporar en ellas dificultando la comprensión de los usuarios, transformándose en una barrera de entrada.

Recepción de antecedentes en forma presencial y formato papel. Esto es un desafío para replicar lo que es DOC Digital, que actualmente es un sistema solo para municipios y servicios públicos, de manera que la Oficina de Partes Virtual facilite la tramitación de documentación para las organizaciones sin fines de lucro, universidades, fundaciones. Respecto de los **Riesgos**, podemos informar que los más relevantes resultaron ser:

La poca capacitación del personal del Fondo Comunidad Activa 8%. Esto porque en el proceso de postulación se evidencia que al ser consultados por temas no relacionados con esa etapa no se obtienen respuestas satisfactorias, es lo que han reclamado los usuarios, así como el olvido de sus claves de acceso al sistema por lo que la incorporación de la clave única resulta fundamental.

En el Sistema de Impacto Medioambiental (SEIA). Los excesivos tiempos de respuesta resultan ser de alto riesgo pues mientras el Consejo Regional o el equipo profesional no hagan sus análisis respectivos, los recursos y proyectos de alcance regional se encuentran inmovilizados.

SEGUNDA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
	Para la Postulación a SNI, Circular 33 y 8% Asignación Directa, el riesgo consiste en que la página web contiene información desactualizada de los procesos de postulación, independiente que en el año se hagan o no, lo que impide a los equipos profesionales municipales obtener información fidedigna. En cuanto a los Puntos Críticos, tanto la capacitación del personal, muy necesaria para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios, la forma de disponibilizar la información, el como se atiende la consulta y el lenguaje usado en la interacción con la ciudadanía han sido reclamados reiteradamente por los usuarios, de manera que deben ser objeto de mejora. Tanto para SEIA, postulación a SNI, Circular 33 y 8% Asignación Directa, se repite lo mismo de los riesgos, no habiendo claridad en los tiempos, requisitos mínimos y las personas que interactúan, ya sea la Seremi de MIDESO, DIPLADER, Medio Ambiente, Seguridad o la Corporación dependiendo del tipo de proyecto del que se trate. Finalmente, los Ámbitos Prioritarios definidos en el diagnóstico, serán los mismo que tendrán sus respectivas actividades en el Plan de Mejoramiento, con sus indicadores y metas, que son: • Accesibilidad web con enfoque en DDHH. • Modelo de atención omnicanalidad. • Viaje experiencia usuaria. • Caracterización usuaria. • Botón ClaveÚnica en Fondo Comunidad Activa 8% • Lenguaje claro. • Oficina de Partes Virtual. • Mejora en tiempos de respuesta a Reclamos. • Mejora en tiempos de respuesta a SAIP. • Seguir con las Encuestas UX. Todas estas actividades ya han sido explicadas previamente y serán abordadas más adelante en la presentación con un mayor grado de detalle.
2. Actividades Participativas de Diseño del Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y	Secretaria Ejecutiva Comité: señala que respecto de la actividad consultiva realizada el 20 de agosto, a diferencia de otros sistemas PMG sólo considera al personal de planta, contrata, código del trabajo y honorarios del programa 01. De estos participaron 178 de un total de 289 personas, la meta era al menos el 50% para legitimar el proceso y que fue superado con un 62% de participación, siendo la opciones más votadas por nuestra ciudadanía GORE el

SEGUNDA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
Experiencia Usuaria.	Lenguaje Ciudadano (116), Accesibilidad WEB (102) y Clave Única (97), siendo la Omnicanalidad (87), Viaje Usuario (76) y Caracterización Usuaría (52), los menos votados siendo coincidente con el análisis pues no existe la visión de que al tener mayor información de los usuarios, de mejor manera les podemos atender. En cuanto a la actividad consultiva con el CORESOC desarrollada por el Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia, al no poder hacer una votación como el ejercicio anterior, se les realizó una encuesta en línea y además se participó en la sesión del CORESOC con ellos haciéndoles una explicación al respecto a sus nuevos integrantes, obteniendo un 73% de participación (16 miembros de un total de 22). Los resultados son coincidentes con su visión ya que al ser representantes de la sociedad civil los elementos mas votados fueron la Omnicanalidad (4.6) y la Accesibilidad web (4.5), Lenguaje Ciudadano (4.4), Clave Única (4.4), Caracterización (4.4) y Viaje Usuario (4.0).
3. Aprobación Propuesta Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría a 3 años.	Secretaría Ejecutiva Comité: señala que, respecto del Plan de Trabajo, el primer elemento es la “Accesibilidad Web” con enfoque en Derechos Humanos, como se ha explicado previamente, porque para este objetivo no importa la condición o características personales, cualquiera podrá ingresar y obtener información desde la web institucional. En cuanto al modelo de la “Omnicanalidad”, el foco es que habiendo distintos puntos de contactos éstos deben llegar a un solo canal, lo que se esta revisando con el Jefe del Departamento de Ética, Integridad y Transparencia y donde el plazo de implementación está comprometido para el 2028, para lo que se debe diseñar un modelo o solución definitiva. Respecto del “Viaje de la Persona Usuaría”, se incorpora la “visualización viva” que contiene una secuencia de actividades, ordenadas cronológicamente, con los puntos de contacto del trámite lo que además irá asociado a un banco de proyectos. En definitiva, para el caso del “Fondo Comunidad Activa” deberá haber un ejemplo de proyecto aprobado y ejecutado que sean los “ejemplos vivos” para que los usuarios ciudadanos puedan guiarse, igualmente para el caso de postulación a SNI, Circular 33 y 8% Asignación Directa. Para el caso de la “Caracterización Usuaría” esto se va a trabajar con Fondo Comunidad Activa, postulación a SNI, Circular 33 y 8% Asignación Directa, ya que lo que se requiere es saber el nivel de alfabetización digital de las

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

personas, si pertenecen a pueblos originarios, localización, etc, para mejorar las estrategias en la atención de los usuarios.

Jefe Departamento Control de Programas señala que para el caso de Fondo Comunidad Activa 8%, en una ocasión se solicitó por parte de unas organizaciones sostener una reunión con lenguaje de señas y al no tener las competencias no se pudo desarrollar, evidenciando el grave problema en la atención en la asistencia técnica. Señala además que el hecho de tener externalizado el proceso de postulación y revisión, ha generado varios reclamos, dado la constante rotación de sus analistas, lo que ha obligado del GORE a emitir comunicados sobre los días y horarios de atención presencial y online para minimizar estas dificultades.

Secretaria Ejecutiva Comité: se entiende lo complejo del problema que se genera con la externalización del proceso, pero recalca que es fundamental el lenguaje claro, el buen trato hacia las personas, porque esto sin duda bajará el nivel de reclamos, sobre todo si la información hacia los usuarios es clara. Recalca además que el hecho de ahora tener una autoridad electa como es el Gobernador, impone una obligación adicional en cuanto a los estándares de transparencia y foco de usuario, relacionado directamente con la legitimidad de las personas con el Estado y la democracia.

Siguiendo con los objetivos, la **Clave Única** resulta ser un gran elemento facilitador sobre todo para los procesos de postulación, evitando las solicitudes de recuperación de claves por parte de los usuarios al Depto. de TI y por otro lado nos permite alinearnos con la política pública en el uso de esta herramienta digital. En lo pertinente a "**Lenguaje Claro**" se está comprometiendo para el 2026, junto con la Unidad de Capacitación, la generación de capacidades escritas y relacionales para los funcionarios que integran los departamentos de los trámites Fondo Comunidad y Postulación a S.N.I, Circular 33 y Asignación Directa 8%. Para lo que es "**Oficina de Partes Virtual**" como se comentó previamente, para el año 2026 se compromete la habilitación de un acceso universal que permita a los usuarios privados realizar sus tramitaciones en forma remota y virtual.

Jefa Departamento de Gestión Documental y Archivos: hace mención a la Resolución N°30 de Contraloría

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

que habla sobre la rendición de cuentas de las organizaciones no gubernamentales, señalando que las organizaciones realizan sus rendiciones de proyectos del 8% y habría que ver si están afectas a esta disposición.

Secretaria Ejecutiva Comité: aclara que una cosa es lo que se debe rendir a través de SISREC y lo otro son los soporte en papel que deben ingresar al GORE. Lo que debe suceder es que se tienda a tener expedientes digitales, cosa que se relaciona directamente con la Ley de Transformación Digital que se está implementando a nivel de Estado y que se encuentra compartido con el Plan de Transformación Digital del GORE, que además es un PMG, en donde el fin es que todo se vuelva digital. Agrega que tal como funciona en el resto de las tramitaciones ante Contraloría General, se deben realizar en forma digital y en caso de ser necesario se imprimen en formato papel, en consecuencia, no resulta ser un impedimento la mencionada resolución del órgano contralor para habilitar la Oficina de Partes Virtual del Gobierno de Santiago.

Luego se tiene la “**medición de satisfacción usuaria**” para el año 2027, dado que como ya se midió este año para el 2026 se implementarán los ajustes y mejoras a lo levantado hoy, para luego hacer el mismo ejercicio de medición el 2027. Para el caso de los “**Reclamos**” que son un requisito técnico de carácter obligatorio del sistema, se proyectaron para los años 2026, 2027 y 2028, la meta establecida de 76% es sobre la medición del diagnóstico para responder de manera resolutive, en menos de 15 días. En el caso de “**Acceso a la información pública**” ocurre algo similar ya que se proyecta para los años 2026, 2027 y 2028 con una meta de 56% para las respuestas en menos de 15 días y es parte de los requisitos técnicos del sistema del PMG.

Jefa (S) División Administración y Finanzas: manifiesta que el plan de trabajo representa un gran desafío para la institución, dado que la atención al usuario es crucial y de gran importancia por la relevancia que tiene hoy en día.

Secretaria Ejecutiva Comité: agrega que además es parte del PMG y que el programa de modernización del Estado está instalando los sistemas de Estado Verde, Transformación Digital y Calidad de Servicio como políticas públicas que no se limitan a lo señalado en la legalidad, sino que deben ir más

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

allá para lograr una real calidad de atención usuaria en la Región.

En resumen, se tendría seis (6) actividades para el 2026, seis (6) actividades para el 2027 y tres (3) actividades para el 2028, independiente de las revisiones que año a año se vayan realizando como ajustes al programa y que podrían sumar otras actividades adicionales, análisis que debe hacerse según lo indica la guía metodológica del sistema.

Suplente Jefe División de Fomento e Industria, pregunta si todo este esfuerzo relacionado con la experiencia usuaria se está haciendo con esfuerzo propio o si existe la colaboración de alguna otra instancia o institución que tenga conocimiento y experiencia en el tema como es el caso del Laboratorio de Gobierno.

Secretaria Ejecutiva Comité: responde que efectivamente todo lo que se ha realizado sobre la temática de experiencia usuaria se ha hecho en base a lo que ha desarrollado Laboratorio de Gobierno, esto porque ellos forman parte de la alianza de la Red de Expertos.

Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia: comenta que, dado el horizonte de implementación del plan de mejoramiento a 3 años, permite incorporar todos los elementos necesarios que se vayan reuniendo y que como Servicio ya se han realizado ejercicios importantes como es el caso del diagnóstico 2024 y que todo esto representa un gran desafío para los gobiernos regionales en general y que en ese escenario el Gobierno de Santiago lleva ventaja al tener a estas alturas en funcionamiento una Oficina de Atención Ciudadana y diversos canales de atención que apuntan a la omnicanalidad.

Jefa Departamento de Medio Ambiente y Acción Climática, comenta que resulta muy relevante mejorar la comunicación con los usuarios ya que desde su experiencia ahora como funcionaria del GORE y antes como ciudadana, le resultaba complejo entender el lenguaje técnico, las siglas y otras redacciones que no son claras para los ciudadanos. Disponibilizar la información en la pagina web del Servicio como en el caso de Comunidad Activa es muy relevante para saber detalles del proceso, como fechas, requisitos, etc. Finalmente agradece y felicita por el trabajo desarrollado.

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

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

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

1. Acuerdo sesión

1. Se aprueba por unanimidad la propuesta del Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria.