



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos. Mejor región.

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

<b>Fecha de Reporte:</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>2025</b>
--------------------------	-----------	-----------	-------------

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

<b>FECHA: 09/12/2025</b>	<b>LUGAR: SALA REUNIONES PISO 3 BANDERA 46</b>
<b>Horario Inicio:</b> 10:00 hrs.	<b>Horario Término:</b> 10:40 hrs.
	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
	Alfonso Vallejos, Suplente Jefa Departamento de Finanzas
	Paul Ulloa, suplente Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia/Funcionario que interactúa directamente con usuarios/as
	Katherine Arza, suplente Jefa Departamento de Gestión Documental y Archivos
	Benjamín Barros, representante Jefe División de Fomento e Industria
	Jennifer Lueiza, Jefa Departamento Gestión y Desarrollo de Personas
	Didier Saintard Gómez, Jefe Departamento de Movilidad, Transportes y Telecomunicación
	Miguel Collio, Jefe Departamento de Compras
	Nicolas Barrientos, Jefe Departamento Monitoreo de Programas e Iniciativas Sociales
	Luis Meza, suplente Jefa Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática
	Alejandra Acevedo, Jefa Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones
	Cristóbal Parra, analista Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
	Luis Cabrera, analista Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
<b>Secretaria Ejecutiva Comité</b>	Carolina Hidalgo, Jefa Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
<b>Tabla:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Plan de Transformación Digital 2026-2028.</li><li>Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2026-2028.</li></ol>

- |  |  |
|--|--|
|  | 3. Informe Desempeño Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. |
|--|--|

### TERCERA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

<b>1. Plan de Transformación Digital 2026-2028</b>	<p><b>Secretaría Ejecutiva Comité:</b> agradece a todos y a todas, su asistencia, realiza presentación y señala los puntos que se van a tratar en la presente sesión. Comienza indicando que durante los meses de mayo a octubre de este año se aplicó pauta de evaluación a los servicios digitales del Gobierno Santiago, que como resultado arrojó lo que se presenta como el Plan de Transformación Digital. Al determinar las brechas se generaron, en forma automática, las acciones del Plan, de acuerdo a los estándares de la Ley de Transformación Digital. Para estos próximos 3 años se definieron 14 iniciativas las cuales se dividen en las dimensiones de Soporte electrónico (5), Calidad Web (3), Calidad Web del servicio digital (3) y Gestión de Datos (3). Indica cuáles son las subdimensiones en las que se trabajarán los próximos años, estas son por dimensión las siguientes: <b>Soporte Electrónico:</b> Autentificación digital, Notificaciones electrónicas, Ingreso de solicitudes, Expediente electrónico y Comunicaciones oficiales electrónicas; <b>Calidad Web del Sitio Web:</b> Accesibilidad web, Tecnologías y Factibilidad de acceso e independencia; <b>Calidad de servicio digital:</b> Interoperabilidad, Imparcialidad e Igualdad de trato y Promoción y finalmente, en <b>Gestión de Datos:</b> Gobernanza, Integración e Interoperabilidad y Documentos y contenidos, lo que en total suman 168 actividades que se deben realizar en los próximos 3 años, sin considerar que esto es solo un requisito técnico del Sistema de Transformación Digital, además de los indicadores que el propio Sistema contempla. Si bien hay muchas actividades que ya se están trabajando, para el 2026 se tienen 58 actividades, 31 hitos y 4 iniciativas. Esto da cuenta del crecimiento exponencial que ha experimentado el Sistema de Transformación Digital. Este contenido será difundido a las personas funcionarias.</p>
<b>2. Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2026-2028</b>	<p><b>Secretaría Ejecutiva Comité:</b> señala que, respecto del Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, por una parte, se está informando el nivel de cumplimiento al mes de noviembre de 2025, de lo cual lo que resta por resolver es el repositorio web que debe contener los verificadores que tiene el Plan. Agrega que lo que se ha cumplido en la Etapa 2, objetivo 1, es la política de calidad, formalización y actualización y que tienen que ver con los</p>



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos. Mejor región.

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

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

	<p>requisitos técnicos 1 y 2, la difusión de la política, que también se va a realizar, el diseño del Plan a 3 años y respecto del levantamiento tuvimos cinco iteraciones con la Red de Expertos, luego de lo cual se obtuvo la Opinión Técnica Favorable (OTF) con fecha 02 de diciembre recién pasado, con lo que se pudo finalmente actualizar el Plan, quedando solo realizar una actividad de difusión y su formalización. Este Plan tiene algunas precisiones al que originalmente se presentó en el Comité, pero que en ningún caso cambia el espíritu de ningún indicador ni objetivo específico. Indica los indicadores del Plan con sus objetivos específicos, actividad, meta, plazo de ejecución, responsable principal y fórmula de cálculo y que son los siguientes: Porcentaje de implementación de estándares internacionales de accesibilidad web (W3C) con enfoque de derechos humanos en la página web del Gobierno de Santiago, en año t; Porcentaje de personas funcionarias que mejoran sus resultados en evaluaciones de competencias, en año t; Porcentaje de trámites efectuados con uso de Clave Única en la Plataforma de postulación al Fondo Comunidad Activa 8%, en año t; Porcentaje de ingresos de documentación por medio de la Oficina de Partes Virtual, en año t; Porcentaje de mapas de viaje usuarios diseñados y publicados en la página web del Gobierno de Santiago, en año t y Porcentaje de infografías publicadas en la web institucional con el detalle de los procesos asociados a los trámites de SAIP y Reclamos, en el año t. Además, existen otros compromisos que son obligatorios por parte de la Red de Expertos y que son: Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles y Porcentaje de SAIP respondidas en más de 15 días hábiles. Finalmente, tenemos indicadores de satisfacción usuaria y que son los siguientes: Porcentaje de satisfacción usuaria en el proceso de postulación al Fondo Comunidad Activa 8% en el año t y Porcentaje de satisfacción usuaria en el proceso de postulación al S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa en el año t. De este requisito técnico faltaría realizar la formalización y difusión del plan, que se había mencionado previamente.</p>
<b>3. Informe Desempeño Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y</b>	<b>Secretaría Ejecutiva Comité:</b> señala que, respecto del desempeño del Plan, existe un nuevo requisito técnico que es la elaboración de un informe de implementación, el cual debe ser difundido informando los resultados alcanzados. Comentar que el nivel de cumplimiento del plan es de un 99,9% ya que solo está pendiente hacer un repositorio en



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos. Mejor región.

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

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

<b>Experiencia Usuaria.</b>	<p>donde se alojarán los verificadores que dan cuenta del resultado de cada indicador, la Red de Expertos no nos ha respondido respecto de cómo debe ser técnicamente o como se debe hacer tecnológicamente. Respecto del nivel de cumplimiento por compromisos para el año 2025, podemos informar que el Fondo Comunidad tenía como meta realizar las encuestas de satisfacción usuaria al 50% de los usuarios (1.540 unidades técnicas) de las cuales 943 respondieron, alcanzando un 61%. El equipo de Análisis y Evaluación de Inversiones había comprometido medición de satisfacción para el 100% de los equipos municipales, respecto de los procesos de postulación, evaluación y resultado técnico y que en total fueron 16. También el Fondo Comunidad hizo un viaje usuario con las etapas, plazos, responsables, requisitos y en lenguaje claro, cumpliendo en un 100%. De igual forma se cumplió en un 100% lo que tenía que ver con la disposición de la información en la página web en términos de contenido y lenguaje claro evitando tantos tecnicismos, la que será dispuesta en la nueva página web que tendremos el próximo año. En cuanto a lo que tiene que ver con calidad y buen trato a la ciudadanía, relacionado con el equipo de Fondo Comunidad, donde participa el equipo de la DIDESOH, el equipo de la DAF y el equipo de la DIPIR, también el departamento de Ética y también de Oficina de Partes, la proyección que se tenía era de 32 funcionarios a capacitar y se capacitaron 46.</p> <p><b>Secretaría del Comité</b>, indica que, como resumen, para el Sistema de Transformación Digital, la nueva exigencia es que debe haber un proceso de difusión del nuevo plan trianual y como resultado habrá un acta firmada por todos los integrantes del Comité que dé cuenta de su realización. El Plan a tres años de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, que ya fue aprobado por la Red de Expertos, fue previamente aprobado por el Comité y quedará sancionado vía resolución, así como el informe de implementación de las actividades comprometidas para el 2025 y que realizando la difusión tendrá un cumplimiento del 100%.</p> <p>Se otorga la palabra para las preguntas.</p> <p><b>Representante Jefe División de Fomento e Industria:</b> Consulta si hay un compromiso de la DIT sobre la página web.</p>
-----------------------------	--



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos. Mejor región.

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

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

	<p><b>Secretaria del Comité:</b> responde que no, es del Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones, el foco es la experiencia usuaria de las personas que visitan el sitio web.</p> <p><b>Jefe Depto. Monitoreo de Programas e Iniciativas Sociales:</b> Consulta si en las 168 iniciativas del Plan de Transformación Digital, están incorporadas las actividades o van por separado.</p> <p><b>Secretaría Ejecutiva Comité:</b> Informa que el Plan está compuesto por actividades, hitos e iniciativas y que además se le suman los requisitos propios del Sistema y que al final de los 3 años, se deberán reportar las 168 actividades.</p> <p><b>Jefe Depto. Monitoreo de Programas e Iniciativas Sociales:</b> Consulta si los indicadores presentados son solo esos o hay más.</p> <p><b>Secretaría Ejecutiva Comité:</b> Indica que lo presentado son las iniciativas y que el detalle de la información con los indicadores será difundido junto a la resolución que se les hará llegar, dado que es un documento extenso de más de 20 páginas. Estima que para sociabilizar de mejor manera los contenidos de la resolución, se organizará una actividad que permita hacerlo de forma didáctica. No habiendo más consultas agradece a todos y todas la participación y la asistencia.</p>
--	---

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

<b>1. Acuerdos sesión</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se aprueba por unanimidad contenido para la Minuta de difusión del Plan de Transformación Digital 2026-2028.</li><li>2. Se aprueba por unanimidad el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2026-2028.</li><li>3. Se aprueba por unanimidad el Informe del Plan de Mejoramiento Desempeño del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2025.</li></ol>
---------------------------	---