

Fecha de Reporte:	12	06	2026
--------------------------	-----------	-----------	-------------

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

FECHA: 11/06/2026	LUGAR: SALA REUNIONES PISO 4 BANDERA 46
Horario Inicio: 12:00 hrs.	Horario Término: 12:37 hrs.
Asistentes	José Ignacio Gutiérrez, Jefe Departamento de Tecnologías de la Información
	Verónica Castillo, Encargada de Comunicaciones Internas
	Juan Catalán, Tesorero Asociación de Funcionarios del Gobierno Regional
	Carlos González, Jefe Departamento de Control de Programas
	Dinka Tomicic, Encargada Unidad de Vinculación con Comunidad Fondo Concursable Comunidad Activa, División Desarrollo Social y Humano
	Abel Contreras, Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia
	Lorena Lazcano, Encargada Oficina de Atención Ciudadana, Departamento de Ética, Integridad y Transparencia
	Lukas Cerda, Encargada Unidad de Transparencia, Departamento de Ética, Integridad y Transparencia
	Katherine Arza, Suplente Jefatura Departamento de Gestión Documental y Archivos
	Paulina Pavez, suplente Jefe Departamento de Compras
	Alejandra Acevedo, Jefa Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones
	Patricio Coronado, Jefe División Administración y Finanzas
	Jennifer Lueiza, Jefa Departamento Gestión y Desarrollo de Personas
	Israel Chamorro, Jefe Departamento Jurídico y Fiscalía
	Ricardo Aceituno, Suplente Jefe Departamento de Ciencia, Tecnología, Innovación y SmartCity
	Ariel Lagos, Encargado de Unidad de Prevención de Riesgos
	Jimmy Manzo, Encargado Unidad de Desarrollo, Departamento de Tecnologías de la Información
	Paulo Queirolo, Suplente Jefatura Departamento de Proyectos

		Cristy Sanchez, Suplente Jefa Departamento de Planificación Regional
		María Luisa Valdes, Jefa Departamento de Medio Ambiente y Acción Climática
		Luis Cabrera, analista Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
Secretaria	Ejecutiva	Carolina Hidalgo, Jefa Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
Comité		
Tabla:		Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría/Coordinación de Actividades de Concientización (E1O1RT2) Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría/Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (E2O1RT1) Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría/Plan de Mejoramiento Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (E3O1RT1) Sistema Transformación Digital

PRIMERA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
1. Inicio sesión	Secretaria Ejecutiva Comité: agradece a todos y a todas, su asistencia y señala los puntos que se van a tratar en la presente sesión. Primeramente, recuerda que se han enviado mensualmente los informes de avance de PMG con el detalle de los requisitos técnicos y los indicadores, así como las tareas cumplidas. Aclara que, para efectos de este Comité, a diferencia de otros, como el Comité de Estado Verde, existe cierta rigidez en la convocatoria de los asistentes, ya que la Red de Expertos exigió para su constitución la individualización de los titulares y suplentes con nombre y apellido, por tanto, sólo pueden concurrir esos profesionales. Releva además el Rol del Jefe de la División de Administración y Finanzas como Coordinador del Comité y como representante del Jefe de Servicio, la actualización se realizó en el mes de abril, dando cumplimiento al requisito de gobernanza de ambos Sistemas.
2. Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría/ Coordinación de Actividades de	Secretaria Ejecutiva Comité: señala que, en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, se informó el cumplimiento del requisito relativo a la actualización de la gobernanza y conformación del Comité. Asimismo, se presentó el avance del diagnóstico institucional, construido sobre información de percepción usuaria y registros transaccionales de los años 2023-2026, y que se debe incorporar la participación del Consejo Regional de la

PRIMERA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
Concientización (E101RT2) 3. Sistema Calidad de Servicio y Experiencia/Usuaría Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (E201RT1)	Sociedad Civil (CORESOC) para fortalecer la visión externa y la mejora continua de los servicios. Respecto de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, el Comité aprobó mantener la política vigente, considerando que continúa alineada con la Estrategia Regional de Desarrollo y cumple con los requisitos técnicos exigidos por la red de expertos.
4. Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría/Plan de Mejoramiento Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (E301RT1)	En relación con el Plan de Mejoramiento 2026, se revisaron avances en accesibilidad web, capacitación, gestión de reclamos, transparencia y medición de satisfacción usuaria, identificándose oportunidades para adelantar metas asociadas a procesos de postulación y atención ciudadana. Se ratifica el plan de mejoramiento y su implementación durante el año 2026 sin modificaciones. En relación con la Coordinación de Actividades de Concientización indicar que, el enfoque estratégico se centrará en fortalecer la satisfacción usuaria como eje transversal de la gestión institucional.
5. Sistema Transformación Digital	Secretaría Ejecutiva Comité: señala que, respecto de Transformación Digital, se reportó el cumplimiento de la actualización del Comité, avances en diagnóstico de brechas, evaluación de plataformas digitales, gestión de datos y adaptación a nuevos requerimientos de expediente digital. Además, se constató que las tareas planificadas del Plan para el primer semestre se encuentran en ejecución conforme al cronograma.

ACUERDOS PRIMERA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
1. Acuerdos sesión	- Se aprueba por unanimidad mantener la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría aprobada vía Resolución Exenta N°3770/2024. - Se aprueba por unanimidad que la actividad de concientización en materia de calidad de servicio sea respecto de la satisfacción usuaria para el tercer trimestre de 2026.



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos, mejor región.

ADMINISTRACION REGIONAL
DEPARTAMENTO DE MODERNIZACION, PLANIFICACION ESTRATEGICA Y
CONTROL DE GESTION

	3. Se aprueba por unanimidad ratificar y mantener el Plan de Mejoramiento que será implementado durante el año 2026.
--	--