

Fecha de Reporte:	30	09	2026
--------------------------	-----------	-----------	-------------

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

FECHA: 29/09/2026	LUGAR: SALA REUNIONES PISO 4 BANDERA 46
Horario Inicio: 12:00 hrs.	Horario Término: 12:36 hrs.
Asistentes	José Ignacio Gutiérrez, Jefe Departamento de Tecnologías de la Información/Coordinador de Transformación Digital
	Verónica Castillo, Encargada Unidad de Comunicaciones Internas
	Alfonso Vallejos, Suplente Encargado Unidad de Contabilidad, Departamento de Finanzas
	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/Funcionario que interactúa directamente con usuarios/as
	Silvanna Torres, Jefatura Departamento de Gestión Documental y Archivos
	Miguel Collio, Jefe Departamento de Compras
	Patricio Coronado, Jefe División Administración y Finanzas/Representante Jefatura de Servicio
	Ariel Lagos, Suplente Encargado Unidad de Prevención de Riesgos, Departamento Gestión y Desarrollo de Personas
	Ricardo Aceituno, Suplente Analista Departamento de Desarrollo de la Empresa e Industria
	Jimmy Manzo, Encargado Unidad de Desarrollo, Departamento de Tecnologías de la Información/ Representante Jefatura Departamento de Tecnologías de la Información
	Didier Saintard, Jefe Departamento Proyectos
	Isabel Brain, Jefa Departamento de Planificación Regional
	María Elena Barraza, Suplente, Analista Departamento de Control de Programas
	Katherine Lobos, Tesorera Asociación de Funcionarios
	Patricio Osorio
	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. Estado de ejecución Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. 2. Actividad de Concientización Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (E1-O1-RT2). 3. Actualización del Diagnóstico Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (E1-O2-RT1). 4. Estado de ejecución Sistema de Transformación Digital. 5. Actualización de la programación Sistema de Transformación Digital.

SEGUNDA 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. Releva además el Rol del Jefe de la División de Administración y Finanzas como Coordinador del Comité, en su calidad de directivo y representante del Jefe de Servicio y de la Secretaría Ejecutiva y que cuya actualización se realizó en el mes de abril recién pasado, dando cumplimiento al requisito de gobernanza de ambos Sistemas.
2. Estado de ejecución Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. 3. Actividad de Concientización Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (E1-O1-RT2). 4. Actualización del Diagnóstico Sistema Calidad de	Secretaria Ejecutiva Comité: En materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, procede a dar cuenta de cada uno de los objetivos estratégicos del Sistema y su estado de cumplimiento registrado al mes de agosto de 2026. Se explica que el mayor cumplimiento de los requisitos se debe básicamente a la forma que el Sistema tiene de medir los indicadores, que, si bien son de cumplimiento anual, la medición mensual permite realizar el seguimiento más acotado en los periodos móviles, pero en todo caso el Sistema en su conjunto está dando cumplimiento a lo programado. En particular informa que respecto del requisito técnico E1-O1-RT2, "<i>Coordinación de Actividades de Concientización</i>" se señala que no se pudo realizar la actividad en el segundo ya que se priorizó el trabajo asociado a la actualización del diagnóstico del Sistema y se propone realizar la próxima actividad de concientización para el mes de octubre 2026.

SEGUNDA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
Servicio y Experiencia Usuaria (E1-O2-RT1).	Los integrantes del Comité en forma unánime aprueban la propuesta de realización de la actividad de concientización para el mes de octubre. Del mismo modo, informa que respecto del requisito técnico E1-O2-RT1 "Diagnóstico de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria", el equipo ha realizado una actualización del diagnóstico, el que se analizara detalladamente a continuación: <u>Actualización del Diagnóstico</u> Se procede a dar cuenta de los principales hallazgos del diagnóstico sobre la calidad del servicio en los trámites y procesos institucionales relacionados con la atención ciudadana. El enfoque se centra en identificar fortalezas, debilidades, riesgos y puntos críticos, así como los ámbitos prioritarios de trabajo. Entre las fortalezas destaca la existencia de una Oficina de Atención Ciudadana con protocolos y tiempos de respuesta definidos, lo que facilita la canalización de información y la atención de consultas, reclamos y sugerencias. Además, se resalta la digitalización y normatividad clara en el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, la externalización y acompañamiento en el Fondo Comunidad Activa 8%, y el fortalecimiento de controles en la asignación directa de fondos, asegurando el uso adecuado de recursos públicos. Sin embargo, persisten debilidades como la falta de información sobre el uso y alcance de la página web institucional, la ausencia de un "viaje usuario" estructurado que mejore la experiencia de servicio, la escasa integración en los sistemas de la ClaveÚnica, el uso excesivo de lenguaje técnico, la recepción de documentos solo en formato físico y la falta de herramientas de inteligencia artificial para mejorar la comunicación con la ciudadanía. Los riesgos identificados se relacionan principalmente con el cumplimiento de plazos, la claridad de la información, la información web desactualizada y tener claves únicos. Los puntos críticos incluyen la capacitación del personal, la accesibilidad web y la digitalización en la recepción de documentos. Como ámbitos prioritarios de trabajo, se propone mejorar la accesibilidad y medición del uso web, estructurar el viaje del usuario, implementar la Oficina de Partes Virtual, desarrollar un chatbot con IA y reducir los tiempos de respuesta en la atención ciudadana y solicitudes de información pública.

SEGUNDA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
	Realizada la presentación de los resultados de la actualización del diagnóstico, el Comité por unanimidad lo da por aprobado.
5. Estado de ejecución Sistema de Transformación Digital. 6. Actualización de la programación Sistema de Transformación Digital.	Secretaria Ejecutiva Comité: señala que, respecto de Transformación Digital, el Sistema mantiene a la fecha de esta sesión el cumplimiento de la mayoría de sus hitos ya que Las tareas planificadas se encuentran en ejecución conforme al cronograma, tanto a nivel de dimensiones como subdimensiones. En razón a las exigencias de la Red de Expertos el Plan del Sistema también se ha ajustado para el período comprendido entre los años 2026-2027. A continuación, se ofrece la palabra para consultas o comentarios: Encargada Unidad de Vinculación con Comunidad Fondo Concursable Comunidad Activa, División Desarrollo Social y Humano: Manifiesta su preocupación respecto de la exigencia en el uso de la ClaveÚnica para los usuarios del Fondo Comunidad Activa, considerando que una parte importante de ellos no tienen el manejo suficiente con plataformas digitales y que el Gobierno de Santiago debería considerar esto como un posible problema a resolver. Secretaria Ejecutiva Comité: Concuerta con lo expuesto y manifiesta que ese es el desafío que le toca enfrentar al Gobierno de Santiago a través de la capacitación del personal que interactúa con las organizaciones que participan de los fondos de Comunidad Activa, los que deberían poder cerrar la brecha tecnológica con la asistencia permanente a las organizaciones. Encargada Unidad de Vinculación con Comunidad Fondo Concursable Comunidad Activa, División Desarrollo Social y Humano: Agrega a lo anterior que las organizaciones que pertenecen a comunas rurales presentan características que las hacen algo mas complejas a la hora de realizar este tipo de exigencias, no solo por la brecha digital si no mas bien por el uso de dispositivos, ya que muchos usan los smartphones más que los computadores o tablets para realizar sus gestiones. Secretaria Ejecutiva Comité: Nuevamente menciona que este es el real desafío para el Sistema y para el Gobierno de

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

	Santiago, que deberá en su momento ajustar las formas y soluciones a este tipo de dificultades tecnológicas y las brechas de los usuarios y precisa que la ClaveÚnica es una política de Estado.
--	--

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

1. Acuerdos sesión	Se aprueba por unanimidad del Comité: • Realizar la Actividad de Concientización para el mes de octubre del 2026, del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. • La Actualización del Diagnóstico del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
-------------------------------	---