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

Fecha de Reporte:	05	11	2026

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

FECHA: 03/11/2026	**LUGAR: SALA REUNIONES PISO 3 BANDERA 46**
Horario Inicio: 11:00 hrs.	**Horario Término:** 11:24 hrs.
Asistentes	José Ignacio Gutiérrez, Jefe Departamento de Tecnologías de la Información/Coordinador de Transformación Digital.
	Verónica Castillo, Encargada Unidad de Comunicaciones Internas.
	Carolina Macías, (S) Encargada Unidad de Evaluación de Inversiones, Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones.
	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.
	Ariel Lagos, Suplente Encargado Unidad de Prevención de Riesgos, Departamento Gestión y Desarrollo de Personas.
	Didier Saintard, Jefe Departamento Proyectos.
	Lorena Pohl, Asesora Administración Regional.
	Claudio Vega, Asesor Jefe División de Administración y Finanzas.
	Natalia Garay, Encargada Unidad de Acción Climática y Resiliencia, Departamento Medio Ambiente y Acción Climática.
	Lorena Lazcano, Analista Departamento de Ética, Integridad y Transparencia.
	Nicolas Barrientos, Jefe Departamento de Monitoreo de Programas e Iniciativas Sociales.
	Luis Cabrera, Analista Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión.
	Carolina Hidalgo, Jefa Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión.

Tabla:	1. Resultado Actividad de Concientización Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. 2. Actualización del Diseño del Plan de Mejoramiento del Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. 3. Aprobación Plan de Mejoramiento 2027-2029.

TERCERA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
Inicio sesión	**Secretaria Ejecutiva Comité:** Agradece la asistencia, especialmente considerando que la convocatoria se realizó con poca anticipación. Esta sesión tiene por objeto cumplir un requisito técnico. En esta oportunidad se abordarán exclusivamente materias de calidad de servicio y experiencia usuaria, ya que no existen asuntos de transformación digital que deban ser revisados o aprobados por este Comité. En representación de la Jefatura de la División de Administración y Finanzas participa su asesor. Asimismo, se encuentran presentes quienes integran la Secretaría Ejecutiva del Comité. Informa que la tabla contempla tres materias: primero, los resultados de la actividad de concientización aprobada por este Comité en la segunda sesión, realizada el 29 de septiembre; segundo, la actualización del diseño del Plan de Mejoramiento, que requiere aprobación del Comité, dado que la Red de Expertos emitió recientemente su opinión técnica favorable respecto del indicador que se había informado en la sesión anterior; y tercero, la revisión general de los ajustes al Plan 2027-2029, incluida una iniciativa adicional solicitada por la Red de Expertos para 2029.
1. Actividad de Concientización Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	**Secretaria Ejecutiva Comité:** Indica que la actividad de concientización se realizó el miércoles 21 de octubre, entre las 10:00 y las 11:00 horas, y contó con la participación de 163 funcionarios. La participación considera a funcionarios de planta, contrata y honorarios que forman parte de la dotación, de acuerdo con los requisitos técnicos del Sistema PMG. Respecto de la participación válida en este Comité sólo corresponde a titulares y suplentes individualizados en la resolución que lo conforma, que indica nombre y apellido, y no por cargo. Esta condición se mantendrá durante el presente año; para el próximo se contempla avanzar hacia una identificación por cargos, conforme a la simplificación incorporada al Sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria.

TERCERA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
	Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia: Señala que la actividad tuvo una duración de una hora y se desarrolló dentro del tiempo previsto. La participación de 163 personas en el primer piso implicó un esfuerzo importante de coordinación, por lo que se agradece la colaboración de todos los equipos.
2. Actualización del Plan de Mejoramiento del Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	**Secretaria Ejecutiva Comité:** Informa que la actualización del Plan de Mejoramiento cuenta con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos, requisito previo para su presentación ante este Comité. Además, se realizó una encuesta de carácter cualitativo, compartida con los funcionarios y con el CORESOC, con el propósito de recoger observaciones y percepciones. No se buscó que los participantes propusieran libremente nuevas actividades, dado que las iniciativas deben responder al diagnóstico y posteriormente son revisadas por la Red de Expertos. De un universo de 286 funcionarios, respondieron 139. En el caso del CORESOC, integrado por 18 personas, se recibieron cuatro respuestas, equivalente al 22%. El Sistema PMG todavía no establece una meta obligatoria de participación ni exigencias específicas de validación para estos datos. Sin perjuicio de ello, se considera deseable alcanzar una participación superior al 50% más uno, tanto entre los funcionarios como en el CORESOC. Estos porcentajes se presentan para transparentar el nivel de respuesta y podrán mejorar en el próximo período.

TERCERA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
3. Aprobación Plan de Mejoramiento 2027-2029.	**Secretaria Ejecutiva Comité:** señala que, entre las iniciativas incorporadas se encuentra la resolución automatizada de consultas, prevista para 2029. El equipo propone implementar un chatbot que atienda consultas frecuentes. Su programación para el último año del Plan responde, entre otros factores, a la necesidad de contar con claridad presupuestaria y asegurar los recursos. La Red de Expertos está promoviendo el uso de este tipo de herramientas, considerando los resultados que han obtenido en otros servicios y organizaciones. También se contempla medir y publicar información sobre el uso del sitio web. Durante el próximo año se utilizará analítica web, habitualmente Google Analytics, para conocer la interacción de las personas con el nuevo diseño del sitio, identificar las páginas y contenidos más consultados y evaluar aspectos de usabilidad. Actualmente, las decisiones se apoyan principalmente en percepciones internas y se requiere contar con datos objetivos sobre el comportamiento de usuarios y usuarias. Otra línea de trabajo corresponde a la generación de competencias técnicas para la atención funcionaria. Esta iniciativa se vincula con el trámite de mayor volumen de transacciones con la ciudadanía, asociado al concurso 8% Fondo Comunidad Activa. Al tratarse de un proceso transversal, participan distintas áreas, divisiones y departamentos. El foco es fortalecer el buen trato, entendido como un componente esencial de una experiencia usuaria satisfactoria con el Gobierno de Santiago. También se indica que para 2027 se considera, en coordinación con Tecnologías de la Información, la autenticación mediante ClaveÚnica para el concurso del Fondo Comunidad. El objetivo es facilitar el acceso mediante una credencial ampliamente utilizada en los trámites del Estado. En la sesión anterior, el Comité planteó evaluar una modalidad mixta que permita realizar el trámite tanto en papel como mediante ClaveÚnica. Esta alternativa fue levantada como requerimiento y su definición corresponde a la Jefatura de Servicio. Respecto de la Oficina de Partes Virtual, durante este año se inició el trabajo de implementación y el próximo período se medirán sus transacciones. Se precisó que esta plataforma está destinada a documentos para instituciones no públicas. Los documentos de los servicios públicos deben ingresarse mediante DocDigital, de acuerdo con la normativa vigente. Actualmente existe una etapa de transición, pero desde 2027 deberá aplicarse esta distinción de manera estricta.

TERCERA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
	Para 2028 se proyecta trabajar, junto con las áreas de DIDESOH y Planificación Regional, en mapas de viaje de las personas usuarias. A estos mapas se incorporarán los tiempos de tramitación institucional, incluidos los períodos de revisión y observaciones, con el propósito de establecer cuánto demora el servicio en resolver una solicitud desde que dispone de los antecedentes necesarios. Asimismo, se trabajará en la reducción de los tiempos de respuesta de consultas ciudadanas y reclamos. Se elaborarán infografías que expliquen cómo presentar un reclamo y cuáles son sus etapas y plazos, especialmente en aquellos procedimientos que no cuentan con una regulación detallada. Ya se están midiendo determinados plazos y se busca consolidar una cultura institucional de respuesta oportuna. **Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia:** Recordó que los correos asociados a solicitudes de información incluyen una advertencia sobre el plazo comprometido en el marco del PMG. Se aclaró que este plazo de 15 días corresponde a un compromiso de gestión y no al plazo legal general, que es de 20 días hábiles. Para cumplir los compromisos institucionales se requiere la colaboración de las distintas unidades. **Secretaría Ejecutiva Comité:** Indica que el seguimiento de los 15 días constituye una buena práctica que se viene midiendo desde hace varios años. La información permitirá evaluar si los tiempos de respuesta mejoran durante 2028. En cuanto a los indicadores de resultados, se informó un 40% de cumplimiento en el plan de reclamos y un 50% asociado al indicador de respuestas dentro de 15 días. En satisfacción usuaria, el trabajo realizado por los equipos del Fondo Comunidad y de Análisis y Evaluación de Inversiones registra un 60% de satisfacción global. **Jefe Departamento de Monitoreo de Programas e Iniciativas Sociales:** Consulta cómo se relaciona el trabajo del Comité con las obligaciones de transparencia activa y pasiva y con la publicación de información en el sitio web institucional.

TERCERA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
	Secretaría Ejecutiva Comité: Explica que el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria aborda principalmente las consultas ciudadanas. La transparencia activa y pasiva comprende obligaciones específicas de publicación y entrega de información. El Consejo para la Transparencia evalúa que la información se encuentre publicada oportunamente y en la forma exigida. Se mencionó que el nivel de cumplimiento institucional habría descendido desde aproximadamente 99,7% a 96% y fracción. Se aclaró que esta materia no forma parte del ámbito de seguimiento de este Comité, por lo que debe abordarse por los canales correspondientes, salvo que la Red de Expertos determine otra cosa. **Encargada Unidad de Acción Climática y Resiliencia, Departamento Medio Ambiente y Acción Climática:** Consulta por el objetivo del chatbot previsto para 2029 y por el tipo de consultas que se espera resolver mediante esta herramienta. **Secretaría Ejecutiva Comité:** Señala que el chatbot se orientaría a consultas ciudadanas frecuentes, especialmente aquellas que en la actualidad generan derivaciones, solicitudes de precisión o respuestas denegatorias. Se expuso como ejemplo una solicitud que requería antecedentes de un período de 23 años, cuya reconstrucción no resultaba viable, entre otras razones porque no toda la información se encuentra digitalizada y la normativa de transformación digital es posterior a parte de ese período. **Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia:** Agrega además que la herramienta tendría un doble propósito: mejorar la experiencia usuaria y orientar a las personas respecto de las competencias, funciones e información disponible en el Gobierno Regional. Una proporción importante de las solicitudes puede responderse con información ya publicada, mientras que otras deben derivarse porque las personas no siempre distinguen las atribuciones de un gobierno regional de las correspondientes a una municipalidad. Se espera reducir derivaciones y requerimientos de aclaración, además de facilitar el acceso a información pertinente. **Secretaría Ejecutiva Comité:** Agradece a todos y todas la asistencia y participación.

TERCERA SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
	Se aprueba por unanimidad el Plan de Mejoramiento del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria para el período 2027 al 2029.

ACUERDOS SESIÓN COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
1. Acuerdos sesión	Se aprueba por unanimidad del Comité: • El Plan de Mejoramiento del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria para el período 2027 al 2029.