

Cosoc Tesorería Regional Magallanes

En Punta Arenas a 24 de noviembre de 2025 se da inicio a la reunión convocada del COSOC, los asistentes se individualizan a continuación:

Sr. Adolfo Canales Guentelican
Sra. Mackarena Navarro Diaz
Sr. César Alderete herrera
Sra. María Elena Soto
Sra. Odette Barros Sennas
Sra. Marina Soraya Gomez Barria
Sra. Pamela Velásquez Soto
Sra. Silvana Ojeda Bórquez
Sra. Carla Gema Valdivia Schettini

La Directora Regional Sra. Carla Gema Valdivia Schettini presentó el enfoque estratégico de la Tesorería General en la experiencia usuaria y la calidad de los servicios, detallando que se encuentran en las etapas dos y tres del Plan de Calidad de Servicio, con un Comité de Calidad y Experiencia Usuaría establecido desde septiembre de 2023.

Se cubrieron los objetivos y principios de la política de calidad, el proceso de aprobación de la misma, y el Modelo de Servicio 2025, además de los canales de atención omnicanal, destacando que los resultados de la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) de 2024 mostraron un 70% de satisfacción, aunque la satisfacción con el sitio web fue solo del 34%.

Adolfo Canales Guentelican preguntó sobre la disponibilidad pública del plan de mejora y las circulares, también planteó inquietudes sobre los fallos de la plataforma 889, mientras reconocía la alta calidad de la atención telefónica y presencial.

La Directora planteó que el plan estratégico es de libre acceso.

- **Inicio de la Reunión y Tema Principal**, la directora dio la bienvenida a la reunión de COSOC, agradeciendo la participación y el interés de todos. La agenda se centró en la experiencia usuaria y la calidad de los servicios entregados por la Tesorería General, considerado un eje estratégico.
- **Contenido y Estado del Plan de Calidad de Servicio** se presentaron los contenidos relacionados con las etapas y requisitos del Plan de Calidad de Servicio del PMG, el comité de experiencia usuaria, las políticas de calidad y experiencia usuaria, el modelo de servicio 2025 y conceptos clave. La

Tesorería se encuentra en las etapas dos y tres de implementación del plan de calidad de servicio, enfocándose en el diseño de la política de calidad y la implementación del plan de mejora.

- **Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría** Se informó que el comité de calidad de servicio y experiencia usuaria de la Tesorería fue creado en septiembre de 2023 y tiene como función principal asesorar en temas de atención, experiencia usuaria y transformación digital. Este comité cuenta con 41 integrantes, con 23 titulares y 18 suplentes, e incluye a 16 mujeres, representantes de nueve regiones y 15 representantes de la Asociación de Empleados de Tesorería.
- **Objetivos y Principios de la Política de Calidad de Servicio** Los objetivos específicos de la política de calidad de servicio incluyen el mejoramiento continuo de la calidad y la experiencia usuaria para entregar un servicio de excelencia en todos los canales, establecer la calidad y experiencia usuaria como un eje estratégico, y fortalecer la gobernanza en estas materias, promoviendo la transparencia. Los principios orientadores de la política incluyen: calidad de servicio, orientación a las personas usuarias, compromiso y colaboración, transparencia, inclusión, innovación y mejora continua, probidad, y responsabilidad social.
- **Proceso de Aprobación de la Política de Calidad**, la Directora detalló el proceso de la política de calidad, que incluyó la creación de un borrador y un proceso participativo de incorporación de ideas en julio, ajustes con sugerencias en agosto, una revisión técnica en septiembre, y la aprobación por el comité y el jefe de servicio en octubre. El Modelo de Servicio 2025, el cual contiene ocho capítulos, tuvo documentos prototipo en mayo y julio, un documento final en octubre, y la implementación y difusión comenzaron en noviembre.
- **Canales de Atención y Conceptos de Experiencia Usuaría** La Tesorería utiliza un modelo omnicanal que incluye la oficina virtual (OBT), plataformas de internet, Instagram, LinkedIn, y otros canales, con el objetivo de entregar toda la información requerida a la comunidad. Se discutió que la satisfacción de las personas depende de la expectativa de servicio y la percepción vivida, siendo la experiencia usuaria el conjunto de percepciones que tiene una persona a lo largo de su relación con el servicio.
- **Medición de la Experiencia Usuaría y Resultados de Desempeño** Se señaló que existen mecanismos para medir la experiencia y calidad de servicio, incluyendo la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU). El estudio MESU de 2024 mostró un 70% de satisfacción, mientras que estudios con Plaza Pública CADEM (agosto 2025) y sobre percepción de género (2024) arrojaron un 47% y 72.8% de satisfacción, respectivamente. El sitio web tuvo un 34% de satisfacción con notas 4 y 5, y el botón de pago un 77% con notas 4 y 5.

- **Hitos Relevantes y Actividades de Mejora** Entre los hitos importantes se mencionó la actualización del comité de calidad en junio, actividades participativas colaborativas 360 en julio y agosto, y la ejecución del plan de mejora en octubre y noviembre de 2025. También se incluye el diseño e implementación de mejoras para los canales de atención, cursos de atención ciudadana para analistas de operaciones (la primera línea de atención), charlas de concientización y la elaboración de un protocolo o guía de atención ciudadana, todos realizados en noviembre.
- **Preguntas y Aclaraciones sobre Información Pública** Adolfo Canales Guentelican preguntó si el plan de mejora y las circulares relacionadas con procesos internos estaban disponibles para consulta de cualquier ciudadano en la página web. La Directora confirmó que el plan estratégico institucional está publicado y es de libre acceso, y Odette Barros Sennas añadió que la información y la presentación serán compartidas con todos los consejeros y consejeras para su difusión.
- **Plataforma 889 y Canales de Atención** Adolfo Canales Guentelican consultó sobre la plataforma 889, mencionando caídas frecuentes en regiones extremas.

La directora reconoció que la plataforma tuvo problemas hace unos meses y explicó que su complejidad radica en la dependencia de otros servicios relacionados, lo que puede causar interferencias, asegurando que es un producto importantísimo para el pago de egresos no tributarios y está en constante revisión. También se destacó que la atención telefónica siempre ha funcionado muy bien.

- **Servicio Telefónico y Atención Presencial** Adolfo Canales Guentelican expresó su sorpresa por el bajo porcentaje de aprobación del sitio web (34%), contrastándolo con la excelente atención telefónica, la cual considera superior a la de otros servicios públicos. La directora aclaró que el servicio telefónico es externalizado.

Adolfo Canales Guentelican agradeció la buena disposición y acogida que siempre han recibido en la atención presencial en Magallanes, especialmente para solucionar problemas complejos de los contribuyentes.

- **Agradecimientos y Cierre** la Directora agradeció a los participantes (María Elena, Adolfo, César, Macarena, entre otros) por aceptar la invitación. Aseguró que los canales de la Tesorería siguen disponibles para consultas y dudas, y se comprometió a compartir la presentación (PPT) para su revisión.

La reunión termina siendo las 11:41 horas.

Distribución:



Para verificar la validez de este documento puede escanear el código QR desde su dispositivo móvil ó ingresar al siguiente sitio web y luego ingresar el código de barra que se muestra al final de este documento:
<https://www.tgr.cl/tramites-tgr/verificacion-de-documentos/>



2544224D6