



CIRC. Nº: 159/2026

ANT. : SISTEMA DE PMG CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA 2026

MAT. : SOLICITUD DE BASES DE DATOS PARA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA (MESU) 2026

SANTIAGO, 03/03/2026

DE : JEFA (S) DIVISIÓN DE GESTIÓN ESTRATÉGICA OFICINA CENTRAL

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para el sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (Etapa N°1, Objetivo N°2), el Servicio debe llevar a cabo la Medición de la Satisfacción Usuaria (MESU) 2026, conforme a la metodología definida por la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda (en adelante SM).

Uno de los requisitos de dicha metodología consiste en proporcionar una base de datos de personas usuarias que hayan tenido algún tipo de interacción con el Servicio durante el período comprendido entre agosto de 2025 y julio de 2026. En este contexto, solicito remitir las bases de datos correspondientes al período **01 de agosto 2025 al 31 de marzo 2026**, cuyo contenido deberá considerar los siguientes campos:

- **Nombre_usuario:** Nombre de la persona usuaria.
- **Apellido_usuario:** Apellido de la persona usuaria.
- **Tipo_usuario:** Tipo de persona usuaria (Persona natural; Usuario organizacional).
- **RUT:** Rol Único Tributario o pasaporte, sin puntos, con guión y dígito verificador.
- **Telefono_1:** Número de contacto (celular o fijo), en formato número, con extensión única de 9 dígitos, sin código de país ni caracteres. Se podrán incluir teléfonos adicionales en la columna **Telefono_2**.
- **Correo_electronico_1:** Dirección de correo electrónico de contacto. Se podrán incluir correos adicionales en la columna **Correo_electronico_2**.
- **Trámite:** Trámite, servicio o prestación asociada a la última interacción (según CPAT).
- **Canal:** Canal de atención utilizado (presencial, telefónico, digital).
- **Fecha_interacción:** Fecha de la última interacción (formato dd-mm-aaaa), sin incluir horas ni minutos.
- **Estado:** Estado del trámite ("en proceso" o "finalizado").
- **Fecha_nacimiento:** Fecha de nacimiento (formato dd-mm-aaaa).
- **Sexo:** Hombre/Mujer.
- **Región:** Región donde se realizó la última interacción, según las opciones de la hoja "Región".

Para la elaboración de esta base de datos, se adjunta el archivo "Formato variables BBDD personas usuarias MESU 2026", junto con el documento "Preparación de bases de datos de personas usuarias únicas" (considerando las mismas definiciones utilizadas el año 2025), los cuales contienen las especificaciones técnicas requeridas por la SM.

La información deberá ser cargada en la carpeta habilitada en SharePoint, exclusiva para su División/Departamento, a más tardar el día **24 de abril de 2026**.

Previo a subir la base de datos, se deberá informar al Jefe del Subdepartamento de Gestión de Procesos (eduardo.espinoza@sag.gob.cl), con copia a María Olga Molinet (maria.molinet@sag.gob.cl), el nombre de la persona responsable de realizar la carga, con el objeto de gestionar los accesos correspondientes a la carpeta de SharePoint.

Una vez cargada la base de datos, se deberá informar mediante Hoja de Envío (HE) a la Jefa del Departamento de Control de Gestión, a fin de realizar una revisión previa de la información entregada y dar cumplimiento a este requerimiento del PMG.

Finalmente, se informa que esta solicitud se reiterará en los próximos meses, hasta completar la información correspondiente al período agosto 2025 - julio 2026.

Agradeciendo desde ya su colaboración para el cumplimiento de este importante hito del PMG, le saluda atentamente,



VIOLETA PATRICIA PEÑA MORAGA
JEFA (S)
DIVISIÓN DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

CVV/MMC

Incl.:	Documento Digital: Formato-variables-bbdd-personas-usuarias-MESU-2026 Ver
	Documento Digital: Preparacion-bbdd-MESU-2025 Ver

Distribución:

Marcela Carolina Cerda Vásquez Jefa (S) Departamento de Comunicaciones y Participación Ciudadana Oficina Central
Kenneth Alejandro Florio Mogollones Jefa (S) Departamento Transacciones Comerciales y Autorización de Terceros Oficina Central
Andrea Collao Veliz Jefa División Jurídica Oficina Central
Carlos Orellana Vaquero Jefe División Protección Pecuaria Oficina Central
Carlos Orellana Vaquero Jefe División Protección Pecuaria Oficina Central
José Roberto Rojas Cornejo Jefe División Protección de los Recursos Naturales Renovables Oficina Central
Marco Muñoz Fuenzalida Jefe (S) División Protección Agrícola - Forestal y Semillas Oficina Central
Rebeca E. Castillo Granadino Jefa (S) Departamento Red SAG de Laboratorios Oficina Central
Marisol Raquel Paez Flores Jefa Departamento de Fiscalización Oficina Central
Muriel Gana Schulbach Jefa (S) División de Control de Frontera Oficina Central

c.c.: Maria Olga Molinet Caimanque Profesional Subdepartamento de Gestión de
Procesos Oficina Central
Silvana Belén Collarte Moreno Profesional Subdepartamento de Gestión de
Procesos Oficina Central
Maria Olga Molinet Caimanque Jefe (S) Subdepartamento de Gestión de
Procesos Oficina Central
Nicolás Alejandro Guerra Rojas Jefe (S) División Subdirección de Gestión
Administrativa Oficina Central
María Verónica Bahamondes Cid Jefa (S) División Subdirección de Gestión
Técnica Oficina Central
Carmen Magdalena Villegas Verasay Jefa Subdepartamento de Seguimiento y
Evaluación Oficina Central
Jacqueline Esther García Cheuquel Encargada Sección de Gestión División de
Protección Agrícola - Forestal y Semillas Oficina Central
Rommy Edith Guerra Castillo Profesional Sección de Gestión Oficina Central
Marcela Andrea Bravo Paredes Encargada Sección de Gestión Oficina Central
Paulina Alejandra Avendaño Rojas Encargada Sección de Gestión Oficina Central
Ana Andrea Leon Bustos Encargada/o de Gestión DC Departamento de
Comunicaciones y Participación Ciudadana Oficina Central
Paola Mahns Maino Profesional Subdepartamento de Seguimiento y
Evaluación Oficina Central
María Verónica Suarez Del Pozo Encargada Sección Autorización de Terceros Oficina
Central
Luis Rodrigo Claveria Maturana Seguimiento tramitación de documentos División
Jurídica Oficina Central
Karim Andrea Lizama Salazar Encargada Sección de Gestión Oficina Central
Jessica Paola Medel Henríquez Jefa Subdepartamento de Gestión Interna Oficina
Central

División de Gestión Estratégica - Av. Presidente Bulnes N° 140



El presente documento ha sido suscrito por medio de firma electrónica avanzada en los
términos de la Ley 19.799
Validar en:
<https://ceropapel.sag.gob.cl/validar/?key=193216602&hash=8455b>