



**DIVISION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE MODERNIZACION, PLANIFICACION ESTRATEGICA Y
CONTROL DE GESTION**

**ACTUALICESE EL COMITE DE CALIDAD DE
SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA DEL
GOBIERNO DE SANTIAGO**

RESOLUCIÓN EXENTA N°: 1141

SANTIAGO, 28-06-2024

VISTOS:

El Acta de Proclamación del Tribunal Calificador de Elecciones de fecha 9 de julio de 2021; la Ley N°19.175 Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional y sus posteriores modificaciones; las Resoluciones N°6 y N°7 de 2019 y la Resolución N°16 de 2020 que fija normas sobre exención de toma de razón, todas de la Contraloría General de la República; Decreto Exento N°347 de fecha 14 noviembre de 2022 que aprueba el programa marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los servicios en el año 2023 para los efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° Ley N°19.553, Resolución Exenta N°1518/2023 que aprueba la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y,

CONSIDERANDO:

1. Que, la modernización, transformación e innovación en el Estado debe estar enfocada en recuperar la legitimidad de su accionar, generando una nueva relación entre el Estado y las personas.

2. Que, el principal activo de las instituciones debe ser la confianza que poseen en ellas las personas que acuden diariamente en búsqueda de soluciones.

3. Que, la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas actúa como un facilitador para la implementación de programas gubernamentales y reformas políticas.

4. Que, se requiere mejorar la capacidad de anticiparse a las demandas de la ciudadanía, además de la entrega de soluciones pertinentes y oportunas a las personas que acceden a los servicios.

5. Que, se requiere instalar un marco de gobernanza para el Sistema de Calidad de Servicio y Satisfacción Usuaría que contenga iniciativas concretas para mejorar la experiencia de las personas que reciben servicios del Estado.

6. Que, para la conformación del Comité se consideró la incorporación de funcionarios/as de distintos niveles jerárquicos, de distintas áreas, así también se aplicaron criterios de género y se incluyeron representantes de las asociaciones de funcionarios.

DIVISION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE MODERNIZACION, PLANIFICACION ESTRATEGICA Y
CONTROL DE GESTION

RESUELVO:

1. **ACTUALICESE** el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría cuyo objetivo es mejorar la experiencia de las personas que reciben servicios del Estado, el cual estará constituido:

N°	Área que representa	Integrante	Rol	Estamento
1	Gobernador Regional	Claudio Orrego, Gobernador Regional Suplente , Manuel Gallardo, Administrador Regional	- Jefe de Servicio	Autoridad Gobierno
2	División de Administración y Finanzas	Jorge Núñez, Jefe División de Administración y Finanzas Suplente , Inés Villarroel, Jefa Departamento de Finanza	- Cargo Jefatura - Área Operativa - Área Apoyo - Representante Jefatura de Servicio	Directivo
3	Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión	Carolina Hidalgo, Jefa Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión Suplente , Viviana Grandon, Analista Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión	- Profesional función directiva de jefatura - Área Operativa - Área Apoyo	Profesional
4	Departamento de Ética, Integridad y Transparencia	Abel Contreras, Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia Suplente , Paul Ulloa, Analista Departamento de Ética, Integridad y Transparencia	- Profesional función directiva de jefatura - Área Apoyo - Funcionario que interactúa directamente con usuarios/as	Profesional
5	División de Fomento e Industria	Fernando Court, Jefe División de Fomento e Industria. Suplente , Cristian Blanc,	- Jefatura División - Área Operativa	Directivo

**DIVISION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE MODERNIZACION, PLANIFICACION ESTRATEGICA Y
CONTROL DE GESTION**

		Jefe Departamento de Ciencia, Tecnología y Smart City		
6	Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática	Mauricio Fabry, Jefe Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática Suplente , Patricia Pasten, Analista Departamento de Medio Ambiente	- Profesional función de jefatura - Área Operativa	Honorario
7	Departamento de Servicios y Programas Sociales	Nicolás Barrientos, Jefe Departamento de Servicios y Programas Sociales Suplente , Pamela Hernández, Analista Departamento de Planificación Social y Estudios	- Profesional función directiva de jefatura - Área Operativa	Profesional
8	Departamento de Ciencia, Tecnología, Innovación y Smart City	Cristian Blanc, Jefe Departamento de Ciencia, Tecnología, Innovación y Smart City Suplente , Rosa Isla, analista Departamento de Ciencia, Tecnología y Smart City	- Profesional función directiva de jefatura - Área Operativa	Profesional
9	Departamento de Infraestructura y Áreas Verdes	Michel Carles, Jefe Departamento de Infraestructura y Áreas Verdes Suplente , Francisca Miqueles, Analista Departamento de Infraestructura y Áreas Verdes	- Profesional función directiva de jefatura - Área Operativa	Profesional
10	Departamento de Movilidad, Transportes y Telecomunicación	Didier Saintard, Jefe Departamento de Movilidad, Transportes y Telecomunicación Suplente , Álvaro Jordán,	- Profesional función directiva de jefatura - Área Operativa	Profesional



DIVISION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE MODERNIZACION, PLANIFICACION ESTRATEGICA Y
CONTROL DE GESTION

		Analista Unidad Estudios		
11	Departamento de Gestión Documental y Archivos	Silvana Torres, Jefa Departamento de Gestión Documental y Archivos Suplente , Katherine Arza, Secretaria Departamento de Gestión Documental y Archivos	- Profesional función directiva de jefatura - Área de Apoyo	Profesional
12	Departamento de Finanzas	Inés Villarroel, Jefa Departamento de Finanzas Suplente , Alfonso Vallejos, Encargado Unidad de Tesorería	- Profesional función directiva de jefatura - Área Operativa - Área Apoyo	Profesional
13	Departamento de Gestión y de Abastecimiento	Miguel Collío, Jefe Departamento de Gestión de Abastecimiento Suplente , Paulina Pavez, Analista Departamento de Gestión de Abastecimiento	- Profesional función directiva de jefatura - Área de Apoyo	Profesional
14	Departamento de Tecnologías de la Información	José Ignacio Gutiérrez, Jefe Departamento de Tecnologías de la Información Suplente , Carlos Hernández, Analista Unidad de Seguridad Informática	- Profesional función directiva de jefatura - Área de Apoyo	Profesional
15	Departamento de Control de Programas	Carlos González, Jefe Departamento de Control de Programas Suplente , Mario Opazo, Analista Departamento de Control de Programas	- Profesional función directiva de jefatura - Área Operativa	Profesional
16	Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones	Alejandra Acevedo, Jefa Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones Suplente , Claudio Salgado, Analista Unidad	- Profesional función directiva de jefatura - Área Operativa	Profesional

DIVISION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE MODERNIZACION, PLANIFICACION ESTRATEGICA Y
CONTROL DE GESTION

		de Evaluación de Inversiones		
17	Departamento de Planificación Regional	Isabel Brain, Jefa Departamento de Planificación Regional Suplente , Claudia Amigo, Analista Departamento de Planificación y Regional	- Profesional función directiva de jefatura - Área Operativa	Profesional
18	Unidad de Comunicaciones Internas	Verónica Castillo, Encargada de Comunicaciones Internas Suplente , Ignacio Flores, Periodista Unidad de Comunicaciones Internas	- Profesional encargada unidad - Área de Apoyo	Profesional
19	Representante Asociación de Funcionarios del Gobierno Regional	Juan Catalán, Tesorero Asociación de Funcionarios del Gobierno Regional	- Representante Personal	Administrativo
20	Representante Asociación de Funcionarios Patricio Osorio	Paulo Díaz, Asociación de Funcionarios Patricio Osorio	- Representante Personal	Profesional

Precisar que en caso de no poder asistir a cualquier sesión de este Comité alguno/a de los/as titulares anteriores anteriormente señalados, deberán asistir los/as suplentes en su reemplazo o dar las razones de su inasistencia.

2. ASIGNESE al Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago las siguientes funciones:

- 1) Analizar la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente.
- 2) Coordinar, al menos una actividad de concientización, en materia de calidad de servicio, considerando la asistencia de al menos 30% de sus funcionarios/as de distintas áreas, incluyendo al menos a quienes interactúan directamente con usuarios/as, jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo.
- 3) Entregar opinión del catastro de registros administrativos y su caracterización, como conjunto de datos que permite describir las interacciones de la ciudadanía con la institución.
- 4) Entregar opinión del catastro de trámites y servicios entregados a la ciudadanía.
- 5) Entregar opinión del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria, que debe contemplar fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos



**DIVISION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE MODERNIZACION, PLANIFICACION ESTRATEGICA Y
CONTROL DE GESTION**

- prioritarios de trabajo.
- 6) Difundir el diagnóstico al personal y colaboradores de la institución y al Consejo de la Sociedad Civil (COSOC).
 - 7) Definir la política de calidad de servicio.
 - 8) Entregar opinión durante la elaboración de la política de calidad y el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria.
 - 9) Entregar opinión durante la elaboración del informe de implementación del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria.
 - 10) Entregar opinión durante la elaboración del informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria.
 - 11) Aprobar las actividades de concientización en materia de Calidad de Servicio.
 - 12) Aprobar el Informe de Diagnóstico.
 - 13) Aprobar la política de servicio o su actualización.
 - 14) Aprobar el Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
 - 15) Aprobar el Informe de Implementación del Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
 - 16) Aprobar el informe de Evaluación de la Calidad de servicio y Experiencia Usuaria.
 - 17) Sesionar a lo menos 3 veces en el año.

3. **NOMBRESE** a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas la función de Coordinador de este Comité y representante de la Jefatura del Servicio.

4. **NOMBRESE** a la Jefatura del Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión en la función de Secretaría Ejecutiva de este Comité, quien deberá realizar las siguientes funciones:

- 1) Convocar a las sesiones del Comité.
- 2) Exponer sobre los progresos de las metas de calidad de servicio y experiencia usuaria y de los resultados de los requisitos técnicos del Sistema.
- 3) Levantar actas de las sesiones del Comité.
- 4) Coordinar la comunicación y concientización del sistema calidad de servicio y experiencia usuaria.

5. **DEJESE SIN EFECTO** cualquier designación anterior sobre esta materia.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

FIRMADO

CLAUDIO ORREGO LARRAÍN

CARGO : GOBERNADOR REGIONAL

SERIE : 434252947977786441

**DIVISION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE MODERNIZACION, PLANIFICACION ESTRATEGICA Y
CONTROL DE GESTION**

**MGS/JNS/ACP/CHM/VGT**Distribución :

- Gabinete Gobernador
- Administración Regional
- Jefaturas de Divisiones de Administración y Finanzas y Fomento e Industria
- Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
- Departamento de Ética, Integridad y Transparencia
- Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática
- Departamento de Servicios y Programas Sociales
- Departamento de Ciencia, Tecnología, Innovación y Smart City
- Departamento de Infraestructura y Áreas Verdes
- Departamento de Movilidad, Transportes y Telecomunicación
- Departamento de Gestión Documental y Archivos
- Departamento de Finanzas
- Departamento de Gestión y de Abastecimiento
- Departamento de Tecnologías de la Información
- Departamento de Control de Programas
- Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones
- Departamento de Planificación Regional
- Unidad de Comunicaciones Internas
- Directivas Asociaciones de Funcionarios
- Funcionarios Gobierno Regional Metropolitano de Santiago
- Honorarios Gobierno Regional Metropolitano de Santiago
- Oficina de Partes

ID DOC 143639