

**ACTUALÍCENSE LOS INTEGRANTES DEL  
COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y  
EXPERIENCIA USUARIA DEL GOBIERNO DE  
SANTIAGO****RESOLUCIÓN EXENTA N°: 1823****SANTIAGO, 21-08-2024****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°395 de fecha 07 noviembre de 2023 que aprueba el programa marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los servicios en el año 2024 para los efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° Ley N°19.553, Resolución Exenta N°1141/2024 que actualiza el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 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 Usuaria 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.

**RESUELVO:**

**1. ACTUALÍZENSE** los integrantes del 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  <b>Suplente</b> , Manuel Gallardo, Administrador Regional	- Jefe de Servicio	Autoridad Gobierno
2	División de Administración y Finanzas	Jorge Núñez, Jefe División de Administración y Finanzas  <b>Suplente</b> , Jennifer Lueiza, Jefa Departamento de Gestión de Personas	- 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  <b>Suplente</b> , 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  <b>Suplente</b> , Paul Ulloa, Analista Departamento de Ética, Integridad y Transparencia	- Profesional función directiva de jefatura - Área Apoyo - <b>Funcionario que interactúa directamente con usuarios/as</b>	Profesional
5	División de Fomento e Industria	Fernando Court, Jefe División de Fomento e Industria.	- Jefatura División - Área Operativa	Directivo

		<b>Suplente</b> , Cristian Blanc, Jefe Departamento de Ciencia, Tecnología, Innovación y Smart City		
6	Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática	Mauricio Fabry, Jefe Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática  <b>Suplente</b> , Natalia Garay, Encargada Unidad de Coordinación Técnica	- Profesional función de jefatura - Área Operativa	Honorario
7	Departamento de Servicios y Programas Sociales	Nicolás Barrientos, Jefe Departamento de Servicios y Programas Sociales  <b>Suplente</b> , Pamela Hernández, Jefa 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  <b>Suplente</b> , Rosa Isla, analista Departamento de Ciencia, Tecnología, Innovación 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  <b>Suplente</b> , 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 Telecomunicaciones  <b>Suplente</b> , Álvaro Jordán, Encargado Unidad de Estudios	- Profesional función directiva de jefatura - Área Operativa	Profesional

11	Departamento de Gestión Documental y Archivos	Silvana Torres, Jefa Departamento de Gestión Documental y Archivos  <b>Suplente</b> , 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  <b>Suplente</b> , Rosa Garay, Encargada Unidad de Presupuesto de Funcionamiento	- 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  <b>Suplente</b> , 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  <b>Suplente</b> , Carlos Hernandez, 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  <b>Suplente</b> , 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  <b>Suplente</b> , Carolina Macías, Encargada Unidad de Evaluación de	- Profesional función directiva de jefatura - Área Operativa	Profesional

		Inversiones		
17	Departamento de Planificación Regional	Isabel Brain, Jefa Departamento de Planificación Regional  <b>Suplente</b> , Claudia Amigo, Analista Departamento de Planificación Regional	- Profesional función directiva de jefatura - Área Operativa	Profesional
18	Unidad de Comunicaciones Internas	Verónica Castillo, Encargada de Comunicaciones Internas  <b>Suplente</b> , Ignacio Flores, Periodista Unidad de Comunicaciones Internas	- Profesional encargada unidad - Área de Apoyo	Profesional
19	Representante Asociación de Funcionarios del Gobierno Regional	Juan Catalán, 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. MANTÉNGASE** vigente todo lo demás, de manera íntegra, respecto de lo aprobado en la Resolución Exenta N° 1144 de fecha 28 de junio de 2024, que actualiza el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE

FIRMADO

CLAUDIO ORREGO LARRAÍN

CARGO : GOBERNADOR REGIONAL

SERIE : 43425294797786441



MGS/JNS/ACP/CHM/VGT

Distribución:

- Gabinete Gobernador



GOBIERNO DE SANTIAGO

**DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE MODERNIZACIÓN, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y  
CONTROL DE GESTIÓN**

- 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 Telecomunicaciones
- 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 157540**