**CRÉASE EL COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL GOBIERNO DE SANTIAGO**

**RESOLUCIÓN EXENTA N°: 819**

**SANTIAGO, 28-04-2025**

**VISTOS:**

El Acta de Proclamación del Tribunal Calificador de Elecciones de fecha 13 de diciembre de 2024; lo dispuesto en las letras h) y ñ) de artículo 24 del Decreto con Fuerza de Ley Nº 1-19.175, de 2005, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que fijó el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la Ley Nº 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional y sus modificaciones; lo dispuesto en el D.F.L. N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo; lo dispuesto en la Ley N° 19.880, sobre Bases Generales de los Procedimientos Administrativos; el Decreto Exento N° 432 de fecha 28 noviembre de 2024 que aprueba programa marco de los programas de mejoramiento de la gestión de los servicios en el año 2025 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6º Ley 19.553; la Resolución Exenta Nº1518/2023 que aprueba la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, la Resolución Nº36 de 2024 de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO:**

**1.** Que, la modernización, transformación e innovación en el Estado debe seguir 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 permanentemente 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, a contar de este año se han introducido modificaciones al marco de gobernanza para el Sistema de Calidad de Servicio y Satisfacción Usuaria y para el Sistema de Transformación Digital, que busca facilitar que las decisiones se

alineen coordinadamente en un solo Comité.

**6.** Que, se debe instalar progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de las instituciones para mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas (naturales y jurídicas) por el Estado.

**7.** Que, los principios de gobierno digital están orientados a que las organizaciones utilicen las tecnologías digitales, datos e innovación para repensar y rediseñar los procesos públicos, simplificar los procedimientos, reimaginar los servicios públicos, colocando al usuario y sus necesidades en el centro del diseño y entrega de políticas públicas y servicios.

**8.** Que, los estándares de gobierno digital en la gestión de las organizaciones se deben basar en la Ley N°21.180 y sus normas técnicas de autentificación, interoperabilidad, calidad y funcionamiento de las plataformas, documentos y expedientes electrónicos, notificaciones y seguridad de la información y ciberseguridad,

**9.** Que, se busca que el Comité esté integrado por personas de distintos niveles jerárquicos y diversas áreas de la organización para abordar la mejora de la experiencia usuaria de forma estratégica y multidisciplinaria en la institución, considerando a representantes de todas las áreas directa e indirectamente involucradas en esta tarea.

**RESUELVO:**

**1. CRÉASE** el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, cuyo objetivo es mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora, el cual estará constituido por los siguientes funcionarios:

| N° | Área que representa | Nombre/cargo | Rol | Nivel jerárquico |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Gobernador Regional | Claudio Orrego, Gobernador Regional<br><br>**Suplente**, Manuel Gallardo, Administrador Regional | - Jefe de Servicio | Autoridad Gobierno |
| 2 | División de Administración y Finanzas | Jorge Núñez, Jefe División de Administración y Finanzas<br><br>**Suplente**, Jennifer Lueiza, Jefa Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas | - Cargo Jefatura<br>- Área Operativa<br>- Área Apoyo<br>- Representante Jefatura de Servicio | Directivo |
| 3 | Departamento de | Carolina Hidalgo, Jefa | - Profesional | Profesional |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión | Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión<br><br>**Suplente**, Jaime Calderon Analista Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión | función directiva de jefatura<br>- Área Operativa<br>- Área Apoyo<br>**- Coordinadora (S) de Transformación Digital** | |
| 4 | Departamento de Ética, Integridad y Transparencia | Abel Contreras, Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia<br><br>**Suplente**, Paul Ulloa, Analista Departamento de Ética, Integridad y Transparencia | - Profesional función directiva de jefatura<br>- Área Apoyo<br>**- Funcionario que interactúa directamente con usuarios/as** | Profesional |
| 5 | División de Fomento e Industria | Fernando Court, Jefe División de Fomento e Industria.<br><br>**Suplente**, Cristian Blanc, Jefe Departamento de Ciencia, Tecnología y Smart City | - Jefatura División<br>- Área Operativa | Directivo |
| 6 | Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática | Patricia Pasten, Jefa Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática<br><br>**Suplente**, Natalia Garay, Analista Departamento de Medio Ambiente | - Profesional función directiva de jefatura<br>- Área Operativa | Honorario |
| 7 | Departamento de Servicios y Programas Sociales | Nicolás Barrientos, Jefe Departamento de Servicios y Programas Sociales<br><br>**Suplente**, Pamela Hernández, Jefa Departamento de Planificación Social y Estudios | - Profesional función directiva de jefatura<br>- Área Operativa | Profesional |
| 8 | Departamento de Ciencia, Tecnología, Innovación y Smart City | Cristian Blanc, Jefe Departamento de Ciencia, Tecnología, Innovación y Smart City<br><br>**Suplente**, Rosa Isla, analista Departamento de Ciencia, Tecnología y Smart City | - Profesional función directiva de jefatura<br>- Área Operativa | Profesional |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 9 | Departamento de Movilidad, Transportes y Telecomunicación | Didier Saintard, Jefe Departamento de Movilidad, Transportes y Telecomunicación<br><br>**Suplente**, Álvaro Jordán, Analista Unidad Estudios | - Profesional función directiva de jefatura<br>- Área Operativa | Profesional |
| 10 | Departamento de Gestión Documental y Archivos | Silvana Torres, Jefa Departamento de Gestión Documental y Archivos<br><br>**Suplente**, Katherine Arza, Secretaria Departamento de Gestión Documental y Archivos | - Profesional función directiva de jefatura<br>- Área de Apoyo | Profesional |
| 11 | Departamento de Finanzas | Rosa Garay, Jefa Departamento de Finanzas<br><br>**Suplente**, Alfonso Vallejos, Encargado Unidad de Contabilidad | - Profesional función directiva de jefatura<br>- Área Operativa<br>- Área Apoyo | Profesional |
| 12 | Departamento de Gestión y de Abastecimiento | Miguel Collío, Jefe Departamento de Gestión de Abastecimiento<br><br>**Suplente**, Paulina Pavez, Analista Departamento de Gestión de Abastecimiento | - Profesional función directiva de jefatura<br>- Área de Apoyo | Profesional |
| 13 | Departamento de Tecnologías de la Información | José Ignacio Gutiérrez, Jefe Departamento de Tecnologías de la Información<br><br>**Suplente**, Carlos Hernandez, Encargado Unidad de Soporte | - Profesional función directiva de jefatura<br>- Área de Apoyo<br>**- Coordinador de Transformación Digital** | Profesional |
| 14 | Departamento de Tecnologías de la Información | Jimmy Manzo, Encargado Unidad de Desarrollo<br><br>**Suplente**, Héctor Salinas, Analista Unidad de Desarrollo | - Profesional<br>- Área de Apoyo<br>**- Representante del área de tecnologías de la información** | Técnico |
| 15 | Departamento de Control de Programas | Carlos González, Jefe Departamento de Control de Programas<br><br>**Suplente**, Mario Opazo, Analista Departamento de Control de Programas | - Profesional función directiva de jefatura<br>- Área Operativa | Profesional |
| 16 | Departamento de | Alejandra Acevedo, Jefa | - Profesional | Profesional |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Análisis y Evaluación de Inversiones | Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones<br><br>**Suplente**, Carolina Macias, Analista Unidad de Evaluación de Inversiones | función directiva de jefatura<br>- Área Operativa | |
| 17 | Departamento de Planificación Regional | Isabel Brain, Jefa Departamento de Planificación Regional<br><br>**Suplente**, Cristy Sánchez, Analista Departamento de Planificación y Regional | - Profesional función directiva de jefatura<br>- Área Operativa | Profesional |
| 18 | Departamento Jurídico | Israel Chamorro, Jefe Departamento Jurídico<br><br>**Suplente**, Nicole Villanueva, Abogada Departamento Jurídico | - Profesional función directiva de jefatura<br>- Área de Apoyo | Profesional |
| 19 | Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas | Jennifer Lueiza, Jefa Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas<br><br>**Suplente**, Gino Pérez, Analista Unidad de Desarrollo y Formación de Personas | - Profesional función directiva de jefatura<br>- Área de Apoyo | Profesional |
| 20 | Unidad de Comunicaciones Internas | Verónica Castillo, Encargada de Comunicaciones Internas | - Profesional encargada unidad<br>- Área de Apoyo | Profesional |
| 21 | Representante Asociación de Funcionarios del Gobierno Regional | Juan Catalán, Tesorero Asociación de Funcionarios del Gobierno Regional | - Representante Personal | Administrativo |
| 22 | 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. ASÍGNESE** al Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital las siguientes funciones:

a) Analizar la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente.

b) Aprobar las actividades de concientización en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria.
c) Aprobar el diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.
d) Aprobar la política de calidad de servicio que plantea la forma en que la institución busca relacionarse con las personas usuarias, entregando directrices y líneas de acción a cumplir en las interacciones con la ciudadanía.
e) Aprobar el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria.
f) Aprobar el informe de implementación del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria.
g) Aprobar el informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria.
h) Contextualizar al interior de la institución y a la jefatura de servicio sobre el Sistema de Transformación Digital.
i) Liderar la aplicación diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital, a partir de la aplicación de 3 instrumentos, Ley de Transformación Digital, Calidad Web (pauta sitios web y servicios digitales) y Gestión de datos (marco de referencia de gestión de datos).
j) Liderar la elaboración del plan de transformación digital.
k) Presentar a la jefatura de servicio el plan de transformación digital, para su formalización.
l) Liderar y monitorear la implementación del plan de transformación digital.
m) Invitar a personas externas a las sesiones, tales como expertos/as, proveedores y personas funcionarias de otras instituciones.
n) Sesionar 3 veces en el año.
o) Difundir periódicamente, a través de los canales institucionales de comunicación, las definiciones y actividades relevantes del Comité.

**3. DESÍGNESE** a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas la función de Coordinador de este Comité, representante de la Jefatura del Servicio y cuya principal función será la de ejercer la representación del Comité, estar a cargo de convocar a reuniones y de la definición de la agenda de cada instancia.

**4. DESÍGNESE** a la Jefatura del Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión en la función de Secretaría Ejecutiva de este Comité, cuya principal función será la de apoyar en sistematizar la documentación de funcionamiento de los Sistemas, mantener la nómina actualizada de las personas representantes y llevar las actas del Comité.

**5. DÉJESE SIN EFECTO,** a contar de esta fecha, la Resolución Exenta N°1518 de fecha 18/07/2023 y cualquier designación anterior sobre esta materia.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

**FIRMADO**
**CLAUDIO ORREGO LARRAÍN**
**CARGO : GOBERNADOR REGIONAL**
**SERIE : 434252947977786441**

**MGS/JNS/ACP/JGG/CHM/LCR**
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
- Departamento Jurídico
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- 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 212433**