

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

RESOLUCIÓN EXENTA N°: 493

SANTIAGO, 02-04-2026

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 N° 1-19.175, de 2005, del Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que fijó el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la Ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional y sus modificaciones; la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; 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, que establece las Bases Generales de los Procedimientos Administrativos; el Decreto Exento N° 320 de 2025 que aprueba programa marco de los programas de mejoramiento de la gestión de los servicios en el año 2026 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° Ley 19.553; la Resolución Exenta N° 819 de fecha 28/04/2025 que aprueba la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, la Resolución N° 36 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, se busca 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.

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 autenticación, 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.

RESUELVO:

1. **ACTUALÍCESE** el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, el cual estará constituido por los siguientes funcionarios:

N°	Área que representa	Nombre/cargo	Rol	Nivel Jerárquico
1	Gobernador Regional	Claudio Orrego, Gobernador Regional Suplente , Manuel Gallardo, Administrador Regional	* Jefe de Servicio	Autoridad Gobierno
2	División de Administración y Finanzas	Patricio Coronado, Jefe División de Administración y Finanzas Suplente , Jennifer Lueiza, Jefa Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	* Cargo Jefatura * Área Operativa * Área Apoyo * Representante Jefatura de Servicio	Directivo

N°	Área que representa	Nombre/cargo	Rol	Nivel Jerárquico
3	Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión	Carolina Hidalgo, Jefa Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión Suplente , Jaime Calderón Analista Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión	* Profesional función directiva de jefatura * Área Operativa * Área Apoyo * Coordinadora (S) de Transformación Digital	Profesional
4	Departamento de Ética, Integridad y Transparencia	Abel Contreras, Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia Suplente , Lorena Lazcano, Encargada Oficina de Atención Ciudadana Departamento de Ética, Integridad y Transparencia	* Profesional función directiva de jefatura * Área Apoyo * Funcionario que interactúa directamente con usuarios/as	Profesional
5	Departamento Jurídico y Fiscalía	Israel Chamorro, Jefe Departamento Jurídico y Fiscalía Suplente , Nicole Villanueva, Abogada Departamento Jurídico y Fiscalía	* Profesional función directiva de jefatura * Área de Apoyo	Profesional
6	Unidad de Comunicaciones Internas	Verónica Castillo, Encargada Unidad de Comunicaciones Internas, Administración Regional	* Profesional encargada unidad * Área de Apoyo	Profesional
7	Departamento de Monitoreo de Programas e Iniciativas Sociales	Nicolás Barrientos, Jefe Departamento de Monitoreo de Programas e Iniciativas Sociales Suplente , Amne El Suradi, Analista Departamento de Monitoreo de Programas e Iniciativas Sociales	* Profesional función directiva de jefatura * Área Operativa	Profesional
8	División Desarrollo Social y Humano	Dinka Tomicic, Encargada Unidad de Vinculación con Comunidad Fondo Concursable Comunidad Activa, División Desarrollo Social y Humano	* Profesional Encargada Unidad	Profesional

N°	Área que representa	Nombre/cargo	Rol	Nivel Jerárquico
9	Departamento de Ciencia, Tecnología, Innovación y Smart City	Cristian Blanc, Jefe Departamento de Ciencia, Tecnología, Innovación y Smart City Suplente , Ricardo Aceituno, Analista Departamento de Desarrollo de la Empresa e Industria	* Profesional función directiva de jefatura * Área Operativa	Profesional
10	División de Fomento e Industria	Fernando Court, Jefe División de Fomento e Industria. Suplente , Cristian Blanc, Jefe Departamento de Ciencia, Tecnología, Innovación y Smart City	* Jefatura División * Área Operativa	Directivo
11	Departamento de Proyectos	Didier Saintard, Jefe Departamento de Proyectos Suplente , Paulo Queirolo, Encargado Unidad de Diseño Departamento de Proyectos	* Profesional función directiva de jefatura * Área Operativa	Profesional
12	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
13	Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	Jennifer Lueiza, Jefa Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas Suplente , Ariel Lagos, Encargado Unidad de Prevención de Riesgos, Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	* Profesional función directiva de jefatura * Área de Apoyo	Profesional
14	Departamento de Finanzas	Rosa Garay, Jefa Departamento de Finanzas Suplente , Alfonso Vallejos, Encargado Unidad de Contabilidad, Departamento de Finanzas	* Profesional función directiva de jefatura * Área Operativa * Área Apoyo	Profesional

N°	Área que representa	Nombre/cargo	Rol	Nivel Jerárquico
15	Departamento de Compras	Miguel Collío, Jefe Departamento de Compras Suplente , Paulina Pavez, Analista Departamento de Compras	* Profesional función directiva de jefatura * Área de Apoyo	Profesional
16	Departamento de Tecnologías de la Información	José Ignacio Gutiérrez, Jefe Departamento de Tecnologías de la Información Suplente , Jimmy Manzo, Encargado Unidad de Desarrollo, Departamento de Tecnologías de la Información	* Profesional función directiva de jefatura * Área de Apoyo * Coordinador de Transformación Digital	Profesional
17	Departamento de Tecnologías de la Información	Jimmy Manzo, Encargado Unidad de Desarrollo, Departamento de Tecnologías de la Información Suplente , Carlos Hernández, Encargado Unidad de Seguridad Informática, Departamento de Tecnologías de la Información	* Profesional * Área de Apoyo * Representante de la Jefatura Departamento de Tecnologías de la Información	Profesional
18	Departamento de Control de Programas	Carlos González, Jefe Departamento de Control de Programas Suplente , María Elena Barraza, Analista Departamento de Control de Programas	* Profesional función directiva de jefatura * Área Operativa	Profesional
19	Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones	Alejandra Acevedo, Jefa Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones Suplente , Carolina Macías, Encargada Unidad de Evaluación de Inversiones, Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones	* Profesional función directiva de jefatura * Área Operativa	Profesional
20	Departamento de Medio Ambiente y Acción Climática	María Valdés, Jefa Departamento de Medio Ambiente y Acción Climática Suplente , Natalia Garay, Encargada Unidad de	* Profesional Encargada Unidad * Área Operativa	Profesional

N°	Área que representa	Nombre/cargo	Rol	Nivel Jerárquico
		Acción Climática y Resiliencia, Departamento de Medio Ambiente y Acción Climática		
21	Departamento de Planificación Regional	Isabel Brain, Jefa Departamento de Planificación Regional Suplente , Cristy Sánchez, Analista Unidad de Planificación, Departamento Planificación Regional	* Profesional función directiva de jefatura * Área Operativa	Profesional
22	Representante Asociación de Funcionarios del Gobierno Regional	Juan Catalán, Tesorero Asociación de Funcionarios del Gobierno Regional Suplente , Fabiola Toledo, Secretaria Asociación de Funcionarios del Gobierno Regional	* Representante Personal	Administrativo
23	Representante Asociación de Funcionarios Patricio Osorio	Paulo Díaz, Presidente Asociación de Funcionarios Patricio Osorio Suplente , Katherine Lobos, Tesorera 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) Aprobar las actividades de concientización en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria.
- b) 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.
- c) Analizar la existencia y/o 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.
- d) Aprobar el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria.

- e) Aprobar el informe de implementación del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria.
- f) Aprobar el informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria.
- g) Liderar la aplicación del 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).
- h) Liderar la elaboración del plan de transformación digital.
- i) Invitar a personas externas a las sesiones, tales como expertos/as, proveedores y personas funcionarias de otras instituciones.
- j) Sesionar 3 veces en el año.
- k) 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 y representante de la Jefatura del Servicio. 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 convocar a reuniones y de la definición de la agenda de cada instancia y 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° 819 de fecha 28/04/2025 y cualquier designación anterior sobre esta materia.

Anótese, Regístrese, Comuníquese y Publíquese



FIRMADO

CLAUDIO ORREGO LARRAÍN

CARGO : GOBERNADOR REGIONAL

SERIE : 3699321985172542760

MGS/ICHJ/PCR/ACP/JGG/CHM/JCO

Distribución:

- Gabinete Gobernador
- Administración Regional
- Jefatura División de Administración y Finanzas

- Jefatura División de Fomento e Industria
- Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
- Departamento de Ética, Integridad y Transparencia
- Departamento de Medio Ambiente y Acción Climática
- Departamento de Monitoreo de Programas e Iniciativas Sociales
- Departamento de Ciencia, Tecnología, Innovación y Smart City
- Departamento de Desarrollo de la Empresa y la Industria
- Departamento de Proyectos
- Departamento de Gestión Documental y Archivos
- Departamento de Finanzas
- Departamento de Compras
- Departamento de Tecnologías de la Información
- Departamento de Control de Programas
- Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones
- Departamento de Planificación Regional
- Departamento Jurídico y Fiscalía
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Unidad de Comunicaciones Internas
- Unidad de Vinculación con Comunidad Fondo Concursable Comunidad Activa
- Unidad de Diseño
- Unidad Oficina de Atención Ciudadana
- Unidad de Prevención de Riesgos
- Unidad de Contabilidad
- Unidad de Desarrollo
- Unidad de Seguridad Informática
- Unidad de Evaluación de Inversiones
- Unidad de Acción Climática y Resiliencia
- Unidad de Planificación
- Directivas Asociaciones de Funcionarios
- Oficina de Partes

ID DOC 276217