

Visto

- Lo dispuesto en la Ley N.º 19.553; Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica;
- El Decreto N.º 347 del 14 de noviembre de 2022 del Ministerio de Hacienda que aprueba el programa marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los servicios en el año 2023, para efectos del incremento por desempeño institucional del Art. 6º de la Ley N.º 19.553;
- Decreto con Fuerza de Ley N.º 1 de 2000, de la Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de Administración del Estado;
- Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2005, que fijó el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la ley N.º 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional;
- La Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado;
- Lo dispuesto en el Decreto Ley N.º 1.232; Aprueba reglamento a que se refiere el artículo N° 6 de la ley 19.553 para la aplicación del incremento por desempeño Institucional que indica;
- Lo dispuesto en la Resolución N.º 3 de 2023, de la Contraloría General de la República, que establece normas sobre la exención del trámite de toma de razón;
- Guía Metodológica.

considerando

- La necesidad de poner en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité (CCSEU) y un equipo de trabajo del Gobierno Regional de Coquimbo para la implementación del sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de acuerdo con lo establecido en el Decreto Exento N° 347 del 14 de noviembre del 2022, el cual Aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de los Servicios en el Año 2023, de la Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda.

- El Gobierno Regional compromete el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de acuerdo con Programa Marco 2023.

RESUELVO.

CONSTITUYESE el Comité Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría, para la implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría del Gobierno Regional de Coquimbo, por los siguientes funcionarios/as:

Nombre	Unidad a la que pertenece	Escalafón	Representante del Comité Según Guía Metodológica
Victor Araya	Oficina de partes Gobierno Regional de Coquimbo	Administrativo	Oficina de partes, interactúa directamente con usuarios(as)
Jessica Recabarren	Oficina de partes Consejo Regional	Administrativa	Encargada de la Unidad Administrativa Consejo Regional, interactúa directamente con atención de usuarios(as)
Manuel Barraza	Departamento de Gestión Estratégica	Administrativo	Atención Usuarios(as) Provincia Del Elqui, interactúa directamente con usuarios(as)
Carolina Mujica	Departamento de Provisiones y Fondos Concursables	Profesional	Encargada de Fondos Concursables y Subsidio al Transporte
Alfonso Osses	Unidad de Participación Ciudadana	Profesional	Encargado de Unidad de Participación Ciudadana
Guillermo González	Departamento de Informática	Profesional	Área de Apoyo (tecnología de información)
Marcela Droguett	Departamento Finanzas	Profesional	Área de Apoyo (finanzas)
Félix Michea	División de Planificación y Desarrollo Regional	Directivo	Jefatura De División y Área Operativa a cargo de los productos Estratégicos
Irma Muñoz	División de Infraestructura y Transportes (S)	Directivo	Jefatura de División
Patricio Ponce	División de Presupuesto e Inversión Regional	Directivo	Jefatura de División y Área de Apoyo Control De Gestión
Karina Aguirre	Administración Regional	Directivo	Administradora Regional (Representante de jefa de servicio)

ESTABLÉZCANSE las siguientes funciones del comité:

Las funciones del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría definidas en los requisitos técnicos del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría son las siguientes:

- Analizar la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente.
- Coordinar al menos una actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio, considerando la asistencia de al menos un 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, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas y control de gestión.
- Entregar su opinión durante la elaboración del diagnóstico.
- Definir la política de calidad de servicio.
- Entregar su opinión durante la elaboración de la Política de Calidad y el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
- Entregar su opinión durante la elaboración del informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
- Entregar su opinión durante la elaboración del informe de Evaluación de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

Convocatoria del Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

El comité acordará en su primera reunión cada cuánto tiempo sesionarán, para esto el comité elegirá por medio de una votación al coordinador/a y secretario/a.

Regístrese, notifíquese y comuníquese



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 2676288-158b90 en:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/>