

ACTA SESION ORDINARIA N°4 COSOC 2024

Fecha: 15 de octubre de 2024

Lugar: Salón piso 3 Centro Cultural de Curicó

Hora de inicio: 16.00 horas

Hora de término: 17.40 horas

Modalidad: Presencial

ASISTENTES INTEGRANTES DEL COSOC:

- **Jorge Navarrete** (Presidente COSOC GORE Maule)
- **Carlos Cerda** (Secretario Ejecutivo COSOC GORE Maule)
- **Gustavo González**
- **Patricio Toro**
- **Mario Molina**
- **Luis Gutiérrez**
- **Christian Salgado**
- **Jorge Burgos**
- **Karin Saavedra**

INVITADOS:

- **Magdalena Barria** (Secretaria del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría del GORE Maule)
- **Mauricio Carrasco Farías** (Presidente del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría del GORE Maule)

INASISTENCIAS JUSTIFICADAS:

Lía Medina, Mónica Calquín, Eduardo Vera/pasado 48 horas después de la sesión, no se presentó ninguna otra justificación de inasistencia.

TEMAS SEÑALADOS:

- Ratificación Acta sesión ordinaria de fecha 16 de junio de 2024 APROBADA.
- Estado de Avance Comisiones, entrega de informes sobre plan de acción:
- Ciencia y Tecnología: (Jorge Navarrete, Karin Saavedra y Mario Molina)

Seminario de inteligencia artificial, desafíos locales en contextos globales, expositores que tengan como temática seguridad ciudadana, salud y gobernanza. Fecha 11 de noviembre. Se realizará en dependencias de la Universidad Católica del Maule.

Se propone colocar el logo del GORE MAULE indicando que invita el COSOC. Los expositores están casi definidos, faltaría solo una persona respecto a la temática de gobernanza.

Jorge Burgos comenta, que una vez determinados los exponentes se comenzarán a enviar afiches para redes sociales, invitaciones de carácter formal y también el programa con del seminario. Todo esto para ser también validado por el Gobierno Regional.

Hubo una reunión con el SEREMI de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e innovación del Maule, además se está buscando la posibilidad de que asista la ministra como asistencia al seminario toda vez que ella se encontrará en la región ese día.

En cuanto a metodología, serían 3 expositores de 15 minutos cada uno y con modalidad de preguntas y respuestas.

Existe un comité de Ciencias, Tecnología, Conocimiento E Innovación (CTCI) de la región del Maule, Carlos Cerda comenta que sería conveniente invitar a dicho comité a participar de aquella instancia. También Carlos pregunta si necesitan ayuda en la difusión y convocatoria, dándole una opción a los que no puedan asistir, para poder difundirlo a través de la plataforma on-line. Jorge Burgos dice que se acepta la ayuda y se solicitará una vez se termine de configurar los expositores y detalles menores.

- **Comisión de Cultura:**

Patricio Toro comenta que se han podido reunir en la SEREMI de Cultura y procede a dar lectura de los lineamientos que tendrá la comisión, los que se desarrollan en distintas estructuras. Se analizaron aquellos más atingentes con la realidad de la región y de las atribuciones y capacidades del COSOC:

1. Promover la cultura y las artes.
2. Impulsar la creación y difusión de los artistas.
3. Innovación artística.

Se analiza en la Comisión, la posibilidad de solicitar mas recursos al GORE Maule para iniciativas de cultura, mediante programas de subvenciones del 8% u otros que tengan que ver con fomento el fomento de la cultura.

Se pregunta sobre un programa en el ámbito cultural, denominado Transferencia Maule Elige Cultura Fortalecimiento de la Competitividad de Espacios Culturales, al respecto Mauricio Carrasco Farías, indica que el proyecto está en etapa de subsanar las observaciones para poder proceder a la firma del convenio de transferencia entre la SEREMI de Cultura y el GORE.

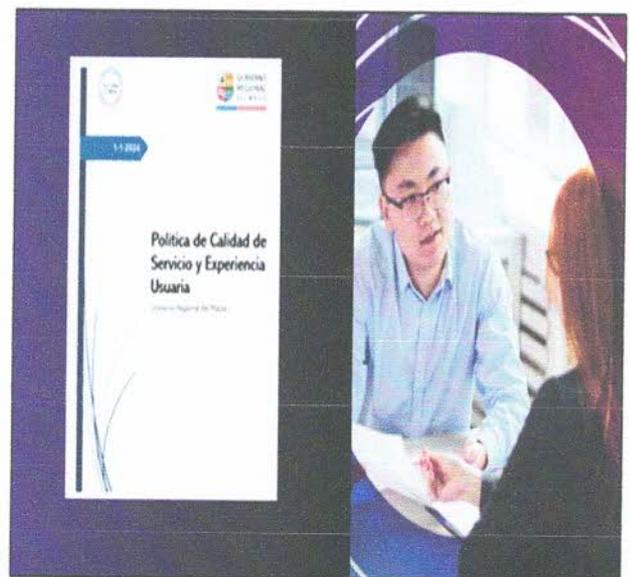
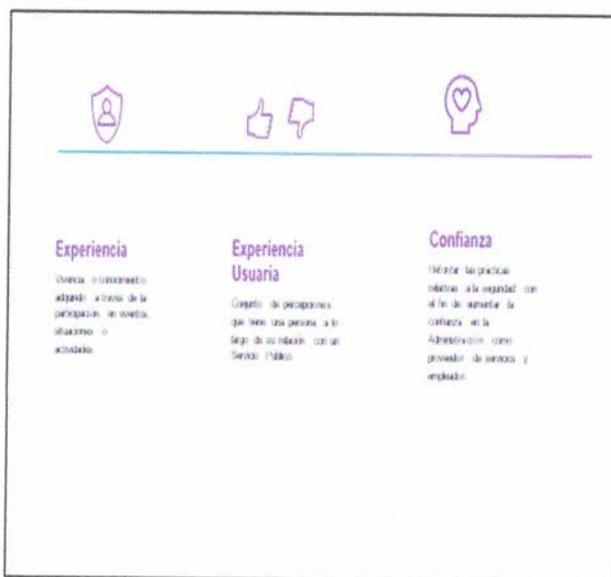
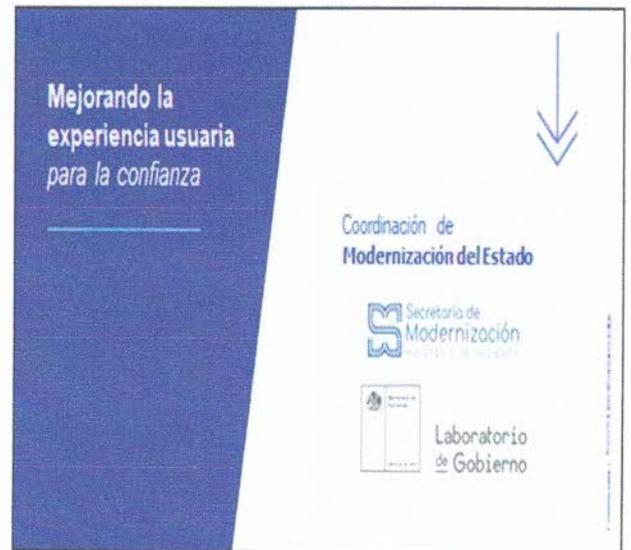
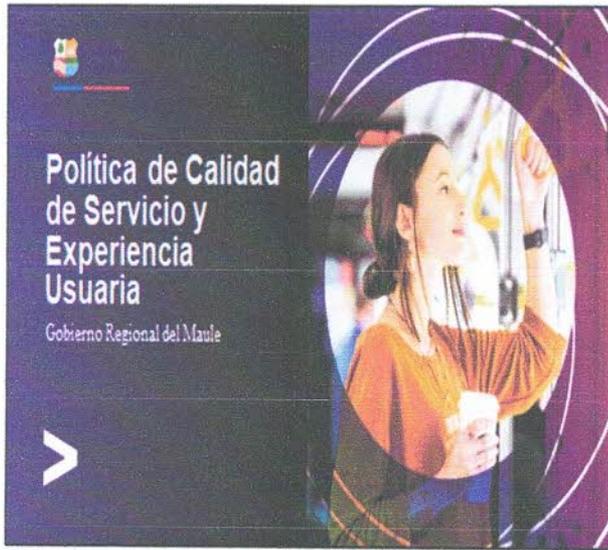
Hay un compromiso del jefe de División de Fomento del Gobierno Regional del Maule de tomar contacto con el presidente de la Comisión de Cultura del COSOC, cuando el proyecto esté aprobado (recomendado técnicamente).

- **Asuntos varios o temas pendientes:**

- i. **Exposición de los representantes del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (CSEU) del GORE Maule:**

Expone ante el COSOC, el Presidente del Comité CSEU del GORE, Sr. Mauricio Carrasco Farías, sobre la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de dicho Servicio, con la finalidad de difundirla y darla a conocer ante dicho COSOC. Previo a la exposición se le hace entrega a cada uno de los integrantes del COSOC una copia con la Política señalada.

La exposición se desarrolló conforme a la siguiente presentación:



Objetivo General de la Política de Calidad y Experiencia Usuaría

Mejorar continuamente la calidad de los servicios y tramites entregados por el Gobierno Regional del Maule, garantizando una experiencia usuaria eficiente, transparente y participativa.

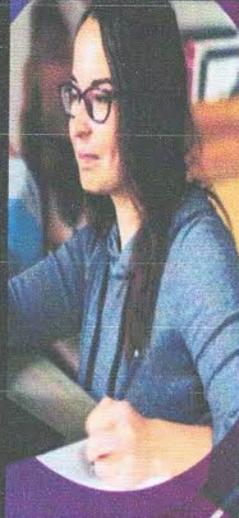
Objetivos Especificos de la Política de Calidad y Experiencia Usuaría

1. Fortalecer la transparencia y el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información de manera efectiva, asegurando que los servicios públicos se presten de manera efectiva y al menor costo posible, sin comprometer la calidad. Se promoverá prácticas de gestión que garanticen el uso racional de los recursos, con un enfoque en la mejora continua y la innovación.
2. Actualizar el Reglamento Interno de Gestión, de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.
3. Caracterizar los canales de participación y hacerlos más accesibles, mejorando los canales de atención.
4. Desarrollar un sistema continuo de Medición de Satisfacción Usuaría, participando activamente personas usuarias en el proceso.
5. Promover los canales de atención del Gobierno Regional del Maule, integrando por medio de la Ley de Acceso a la Información, los canales de atención de los servicios públicos, garantizando un acceso eficiente, transparente y accesible a los servicios.
6. Fortalecer la capacitación y formación continua de los funcionarios del servicio, mejorando por medio de la Ley de Acceso a la Información y la Ley de Transparencia, los canales de atención de los servicios públicos y participando activamente personas usuarias en el proceso.



Principios Orientadores

- 1. Eficiencia:** El Gobierno Regional del Maule se compromete a optimizar los recursos disponibles, asegurando que los servicios públicos se presten de manera efectiva y al menor costo posible, sin comprometer la calidad. Se promoverá prácticas de gestión que garanticen el uso racional de los recursos, con un enfoque en la mejora continua y la innovación.
- 2. Igualdad de trato y no discriminación:** La prestación de servicios estará basada en los principios de igualdad y equidad, asegurando que todas las personas usuarias tengan acceso a los servicios en condiciones justas, sin discriminación por razones de género, edad, origen étnico, ubicación geográfica, situación socioeconómica u otras circunstancias. Se promoverá un trato incluyente, sensible a las necesidades y expectativas de toda la comunidad.
- 3. Integridad y Transparencia:** La transparencia a nivel gestión y la integridad en el uso de los recursos son pilares fundamentales en todas las acciones del Gobierno Regional. La toma de decisiones estará regida por principios de probidad y honestidad. Las interacciones con las personas usuarias se desarrollarán bajo estándares éticos rigurosos, promoviendo la confianza pública y la rendición de cuentas.



- 4. Calidad y Mejora Continua:** Se establecerán estándares cuantitativos de calidad en todos los niveles, buscando constantemente mejorar la experiencia de las usuarias. Este proceso implica la revisión y actualización continua de los procedimientos, con base en las opiniones y necesidades de las personas usuarias, con el objetivo de ofrecer soluciones oportunas y eficientes.
- 5. Participación y Colaboración:** La política promueve la participación activa de las usuarias y actores clave en la mejora de los servicios a través de los ODSOC. Se utilizan los espacios institucionales establecidos para el diálogo y la retroalimentación, garantizando que las acciones institucionales reflejen las expectativas y necesidades reales de la ciudadanía.
- 6. Innovación en la Gestión Interna:** Promoverá digitalización de los procesos internos para mejorar la calidad de control y facilitar el acceso a los servicios, priorizando la atención a las acciones más vulnerables de la región.



Directrices y Líneas de Acción

1. Promover a fortalecer la transparencia y cumplimiento de la Ley de Lobby.
2. Actualizar de forma periódica el sistema de gestión de reclamos para optimizar su funcionalidad y accesibilidad.
3. Caracterizar a los usuarios de forma permanente, a través de un mecanismo integral de recopilación, monitoreo y análisis de datos.



4. Desarrollar un sistema continuo de Medición de Satisfacción Usuaría, que recoja la percepción de las personas sobre los servicios entregados.
5. Promover la modernización de los canales de atención.
6. Fomentar la capacitación y formación continua de los funcionarios del servicio.



Jorge Navarrete, sugiere que se pudiera incorporar ciertos conceptos, como eficacia y eficiencia, poder dar efectiva solución y rapidez a los usuarios del servicio. Junto con lo anterior, indica que la empatía también debiese incorporarse como un concepto relevante a tener en cuenta por los servidores públicos.

Junto con ello el Sr. Jorge Burgos, señala que el concepto de corresponsabilidad, también debiese ser incorporado en la política dado que la responsabilidad también recae en el usuario en casos determinados, ya que todos estos conceptos tienen que ser bidireccionales (que el respeto se debe dar para ambos lados educando al ciudadano).

Gustavo González, comenta su experiencia respecto al acceso de la información y consulta ¿cómo se va a asegurar que esta Política de Calidad de Servicio sea real y efectiva para el ciudadano?, propone sanciones a los funcionarios que no den una buena calidad de servicio.

El Presidente del Comité CSEU del GORE indica que esta es una política de Estado por lo que no va a depender del gobierno de turno, sino que ha sido definida como un tema transversal en el tiempo en el marco de la modernización del Estado y es por ello que ha sido instalada dentro del Programa de Mejoramiento de la Gestión Pública (PMG) a cargo del Ministerio de Hacienda. Se agradece al COSOC sus aportes, los que serán incorporados al documento final de la señalada Política.

Por último el Presidente del Comité CSEU del GORE, solicita la colaboración del COSOC difundir esta política y desarrollar canales más efectivos de comunicación entre el GORE y sus usuarios e indica que a continuación se desarrollará un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usaria para poder llevarlo a cabo.

Jorge Burgos, comenta que es muy bueno que sea una política de Estado y que sea a través del PMG, ya que incentiva a los funcionarios de la administración del Estado a cumplirla. Se resalta que hay bastante análisis, no obstante que hay dos cosas que se deben tener en cuenta, como la capacitación focalizada a los usuarios, no solo a quienes los atienden, todo a raíz de la crisis de expectativa que se puede generar esperando una respuesta en determinada instancia (educar al usuario).

Karin Saavedra, comenta sobre la propuesta, le parece una excelente iniciativa, cuenta su experiencia con la Universidad de Talca, la que ha implementado una plataforma para mejorar los procesos e indica que resulta necesario identificar y acotar los procesos. Magdalena Barría, indica que en el Gobierno Regional se está implementando el Sistema de Transformación Digital, la que deberá coordinarse con esta Política.

ACUERDOS:

- i. Aprobar el acta de junio del COSOC.
- ii. Jorge Burgos enviara los insumos publicitarios a Carlos Cerda y le avisara cuando necesite ayuda con la difusión.
- iii. Mauricio Carrasco se comunicará con Patricio Toro para proyecto de transferencia.
- iv. Se afinarán los detalles para el seminario de ciencia y tecnología.

RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO Y ACUERDOS:

- i) El Jefe de División de Desarrollo Social y Humano, Gobierno Regional del Maule Sr. Carlos Cerda
- ii) El Jefe de División de Fomento e Industria, Gobierno Regional del Maule, Sr. Mauricio Carrasco Farías.
- iii) El Presidente del COSOC del GORE MAULE, Sr. Jorge Navarrete,
- iv) El Encargado del Comité Ciencias y Tecnología del COSOC Sr. Jorge Burgos.

DOCUMENTOS ADJUNTOS A LA PRESENTE ACTA:

- i) Copia de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría del Gobierno Regional del Maule, 2024.

RESPONSABLE DE GENERACIÓN DE ACTAS:

- Abogado Unidad Jurídica, Gobierno Regional del Maule, Sr. Nicolas Montalva

Se cierra la sesión a las 17:40 minutos.



NICOLAS MONTALVA GUIROUX
SECRETARIO DE ACTAS COSOC
GOBIERNO REGIONAL DEL MAULE



CARLOS CERDA SALGADO
SECRETARIO EJECUTIVO COSOC
GOBIERNO REGIONAL DEL MAULE



1-1-2024

Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Gobierno Regional del Maule

Introducción

En el contexto actual, la modernización y transformación del Estado son fundamentales para recuperar la confianza y legitimidad de las instituciones públicas frente a la ciudadanía. La relación entre el Estado y las personas usuarias de los servicios debe ser redefinida, promoviendo una gestión que anticipe sus demandas y ofrezca soluciones pertinentes y oportunas. La confianza en las instituciones públicas es un activo esencial que facilita la implementación de programas gubernamentales y políticas públicas, y su fortalecimiento requiere una constante mejora en la calidad de los servicios que se brindan.

En línea con la **Agenda de Modernización del Estado** y las iniciativas de **Mejor Gasto** impulsadas por la Dirección de Presupuestos (Dipres), el Gobierno Regional del Maule se adhiere a los principios y lineamientos del **Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría**. Este sistema promueve la implementación de prácticas orientadas a mejorar la experiencia de las personas en sus interacciones con las instituciones del Estado, poniendo especial énfasis en la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios.

La **Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría del Gobierno Regional del Maule** tiene como objetivo crear un marco de referencia que oriente la gestión de los servicios públicos hacia la eficiencia, la transparencia y la mejora continua. Se basa en un diagnóstico participativo de las brechas de calidad identificadas a través de encuestas de satisfacción y el análisis de reclamos recibidos, con el fin de establecer planes de acción concretos y metas claras que fortalezcan la relación entre el Gobierno Regional y las personas usuarias de sus servicios.

Asimismo, esta política busca promover la colaboración activa de todos los actores involucrados en el proceso de mejora, incluyendo funcionarios y funcionarias de diversas áreas, así como representantes de la sociedad civil, a través de sus **Consejos de Sociedad Civil (Cosoc)**. El compromiso de generar soluciones más inclusivas, participativas y eficientes es clave para construir un Gobierno Regional más cercano a las personas y sus necesidades, contribuyendo al desarrollo integral de la región.

Con la presente política, se sientan las bases para avanzar hacia una administración pública más moderna, efectiva y centrada en el bienestar de sus ciudadanos, alineada con los desafíos actuales de desarrollo territorial, equidad y adaptación al cambio climático.

Misión Institucional

El Gobierno Regional del Maule, conforme a la Ley Orgánica Constitucional N° 19.175 y sus modificaciones, así como las Leyes N° 20.035, N° 21.073 y N° 21.074, tiene como misión promover el desarrollo integral de la región en colaboración con los diversos actores territoriales, sociales y económicos. Este proceso de planificación se orienta bajo un enfoque de equidad de género, adaptación al cambio climático y desarrollo territorial. El Gobierno Regional coordina la inversión pública y financia iniciativas que buscan mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región de manera inclusiva, transparente y sostenible.

Objetivos Estratégicos Institucionales

1. **Mejorar la focalización de los recursos:** A través del financiamiento de iniciativas alineadas con los instrumentos de planificación vigentes, se busca atender las necesidades prácticas y estratégicas de la población, disminuyendo las brechas de vulnerabilidad y discriminación de género.
2. **Mejorar los tiempos de respuesta:** Agilizar la respuesta a las instituciones públicas y privadas que solicitan financiamiento, asegurando soluciones oportunas para los beneficiarios de los proyectos presentados.
3. **Fomento productivo e innovación:** Financiar iniciativas de fomento productivo e innovación en colaboración con sectores públicos, privados y la academia, mejorando las condiciones económicas, ambientales y sociales de la región.
4. **Financiar Iniciativas en el ámbito social, ambiental y cultural:** Apoyar proyectos que mejoren las condiciones socioculturales de los habitantes, promoviendo la no discriminación y reduciendo la violencia de género.
5. **Fortalecer la gestión institucional:** Implementar metodologías participativas que integren la equidad de género, el cambio climático y el desarrollo territorial, con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados.
6. **Aplicar innovación en la gestión interna:** Promover la digitalización de los procesos internos para disminuir la huella de carbono y facilitar el acceso a los servicios, priorizando a los sectores rezagados.

Bienes/Servicios Finales

1. **Instrumentos de Planificación:** Desarrollo y actualización de instrumentos como el Estrategia Regional de Desarrollo (ERD), Estrategia Regional de Innovación (ERI), la política de turismo y el Plan de Salvaguarda, que orientan la planificación y el uso eficiente de los recursos en la región.
2. **ARI (Anteproyecto Regional de Inversión):** Cartera anual de proyectos que solicitan financiamiento público, proporcionando una visión clara y estructurada de las prioridades regionales en inversión para el año determinado.
3. **PROPIR (Programa Regional de Proyectos de Inversión Regional):** Cartera de proyectos con financiamiento público para el año correspondiente, asegurando que las iniciativas prioritarias para la región reciban el respaldo necesario para su ejecución.
4. **Financiamiento de iniciativas de inversión con FNDR:** Apoyo financiero a proyectos en sectores clave definidos en el Sistema Nacional de Inversiones (SNI), con el objetivo de fomentar el desarrollo regional y atender las principales demandas de infraestructura y servicios públicos.

Objetivo General de la Política de Calidad y Experiencia Usuaria

Mejorar continuamente la calidad de los servicios y tramites entregados por el Gobierno Regional del Maule, garantizando una experiencia usuaria eficiente, transparente y participativa.

Objetivos Específicos de la Política de Calidad y Experiencia Usuaria

1. Fortalecer la transparencia y el cumplimiento de la Ley de Lobby mediante la implementación de mecanismos eficientes de registro y monitoreo, asegurando que todas las reuniones y gestiones se realicen con total visibilidad y accesibilidad para la ciudadanía, cumpliendo con los estándares nacionales e internacionales.
2. Actualizar de forma periódica el sistema de gestión de reclamos para optimizar su funcionalidad y accesibilidad.
3. Caracterizar a los usuarios de forma permanente. a través de un mecanismo integral de recopilación, monitoreo y análisis de datos.
4. Desarrollar un sistema continuo de Medición de Satisfacción Usuaria, que recoja la percepción de las personas sobre los servicios entregados.
5. Modernizar los canales de atención del Gobierno Regional del Maule, integrando plataformas digitales más accesibles e inclusivas, junto con reforzar la atención presencial en puntos estratégicos de la región, garantizando un servicio eficiente, cercano y adaptado a las nuevas tecnologías.
6. Fomentar la capacitación y formación continua de los funcionarios del servicio, asegurando que los trabajadores del Gobierno Regional del Maule adquieran y actualicen competencias clave en atención al usuario, manejo de tecnologías y transparencia, para ofrecer un servicio público de excelencia.

Relación de la Política con las Definiciones Estratégicas Institucionales

La Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria del Gobierno Regional del Maule está estrechamente alineada con las definiciones estratégicas institucionales, reforzando los objetivos generales y específicos de la institución. Esta política no solo busca modernizar la administración pública, sino también aumentar la confianza y satisfacción de los usuarios, lo que se traduce en un enfoque claro hacia la mejora continua, transparencia y eficiencia, todos elementos claves dentro de la misión y objetivos estratégicos del gobierno regional.

Relación con la Misión Institucional

La misión del Gobierno Regional del Maule establece que su objetivo principal es promover el desarrollo integral de la región, orientado por la equidad, el cambio climático y el desarrollo territorial. La Política de Calidad se alinea con esta misión, ya que tiene como propósito mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía, fortaleciendo la relación entre el gobierno y los usuarios. Esto implica que la política apoya directamente los pilares de transparencia, eficiencia y participación ciudadana, promovidos desde la misión del gobierno.

Relación con los Objetivos Estratégicos Institucionales

Mejorar la focalización de los recursos: La Política de Calidad se basa en la identificación de brechas de calidad mediante la recolección de datos de los usuarios, lo que apoya la adecuada focalización de los recursos para atender las necesidades reales de la población.

Mejorar los tiempos de respuesta: La política promueve la modernización de los canales de atención y la mejora de la plataforma de reclamos, lo que optimiza los tiempos de respuesta, uno de los principales objetivos estratégicos de la institución.

Fomento productivo e innovación: Aunque la política está más centrada en la calidad de servicio, la implementación de herramientas tecnológicas para mejorar la interacción con los usuarios también impulsa la innovación, un objetivo estratégico importante.

Financiar iniciativas en el ámbito social, ambiental y cultural: La política promueve el acceso inclusivo y no discriminatorio a los servicios, lo que apoya los objetivos relacionados con la equidad de género y la reducción de violencia, promovidos en las iniciativas sociales y culturales.

Fortalecer la gestión institucional: Esta política introduce metodologías participativas y herramientas tecnológicas que integran la equidad de género y el cambio climático, en línea con los principios estratégicos de desarrollo territorial y sostenibilidad.

Aplicar innovación en la gestión interna: El impulso a la digitalización de los procesos y la mejora en la accesibilidad de los servicios también responde a la necesidad de modernizar la gestión interna, apoyando uno de los principales objetivos estratégicos.

Relación con los Bienes/Servicios Finales

La política respalda directamente la creación de instrumentos como la Estrategia Regional de Innovación (ERI) y otros planes que guían la inversión y el uso eficiente de los recursos. Al mejorar la calidad de los servicios y la experiencia usuaria, la política refuerza el proceso de planificación y priorización de proyectos a nivel regional.

Principios Orientadores

Los principios orientadores de la política (eficiencia, igualdad de trato, integridad, calidad y mejora continua, participación, e innovación) reflejan un alineamiento completo con los valores del gobierno regional, especialmente en términos de promover una gestión más inclusiva, equitativa y transparente, garantizando que los servicios sean efectivos y adaptados a las necesidades reales de los usuarios.

Principios Orientadores

Los principios orientadores que guían la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria del Gobierno Regional del Maule son los siguientes:

1. **Eficiencia:** El Gobierno Regional del Maule se compromete a optimizar los recursos disponibles, asegurando que los servicios públicos se presten de manera efectiva y al menor costo posible, sin comprometer la calidad. Se promoverán prácticas de gestión que garanticen el uso racional de los recursos, con un enfoque en la mejora continua y la innovación.
2. **Igualdad de trato y no discriminación:** La prestación de servicios estará basada en los principios de igualdad y equidad, asegurando que todas las personas usuarias tengan acceso a los servicios en condiciones justas, sin discriminación por razones de género, edad, origen étnico, ubicación geográfica, situación socioeconómica u otras circunstancias. Se promoverá un trato inclusivo, sensible a las necesidades y expectativas de toda la comunidad.
3. **Integridad y Transparencia:** La transparencia en la gestión y la integridad en el uso de los recursos son pilares fundamentales en todas las acciones del Gobierno Regional. La toma de decisiones estará regida por principios de probidad, y todas las interacciones con las personas usuarias se desarrollarán bajo estándares éticos rigurosos, promoviendo la confianza pública y la rendición de cuentas.
4. **Calidad y Mejora Continua:** Se establecerán estándares elevados de calidad en todos los servicios, buscando constantemente mejorar la experiencia de los usuarios. Este principio implica la revisión y ajuste continuo de los procedimientos, con base en las opiniones y necesidades de las personas usuarias, con el objetivo de ofrecer soluciones oportunas y pertinentes.
5. **Participación y Colaboración:** La política promueve la participación activa de los usuarios y actores clave en la mejora de los servicios a través de los COSOC. Se utilizarán los espacios institucionales ya establecidos para el diálogo y la retroalimentación, garantizando que las decisiones institucionales reflejen las expectativas y necesidades reales de la ciudadanía.
6. **Innovación en la Gestión Interna:** Promover la digitalización de los procesos internos para reducir la huella de carbono y facilitar el acceso a los servicios, priorizando la atención a los sectores más vulnerables de la región.

Caracterización de usuarias y usuarios de los servicios

Los usuarios que interactúan con los servicios del **Gobierno Regional del Maule** se componen de una amplia gama de personas naturales y jurídicas, reflejando la diversidad de necesidades y expectativas de la región. Según el diagnóstico de calidad de servicio de 2024, los perfiles se han construido en función de los registros administrativos y de las interacciones con diversos servicios clave como la **Postulación FRIL, Circular 33**, y el sistema **Contáctese con el GORE**, entre otros. Cabe destacar que la institución, a pesar de que tenga trámites y servicios en los que puedan acceder personas naturales, el foco de sus funciones estratégicas está principalmente en el trabajo con las personas jurídicas, sean estas municipalidades, organizaciones territoriales y funcionales, servicios públicos, universidades, ONG, entre otras.

Entre las **personas jurídicas**, destacan las **30 municipalidades de la región**, que son usuarios claves en la **Postulación a la Circular 33** y el **Fondo Regional de Iniciativa Local (FRIL)**, gestionando proyectos que buscan mejorar la infraestructura comunal. Estas entidades tienen un alto nivel de interacción con el Gobierno Regional, siendo las comunas más grandes como Talca las que presentan un mayor volumen de transacciones. Además, otras instituciones públicas, como cuerpos de bomberos, fuerzas armadas y carabineros, también participan activamente en la gestión de recursos y proyectos mediante estos trámites.

En cuanto a las **organizaciones sin fines de lucro**, según los datos de la base de postulaciones del FNDR 8% del año 2024, los beneficiarios incluyen **centros de mujeres, clubes deportivos, corporaciones, juntas de vecinos y otras entidades comunitarias**. De un total de **548.513 beneficiarios declarados**, el **57% son mujeres** y el **43% hombres**, lo que refleja una participación femenina predominante en las actividades financiadas. Los **clubes deportivos** constituyen el grupo mayoritario, representando el **32.6%** de los beneficiarios, seguido por las **juntas de vecinos** con un **38%**. Otras organizaciones importantes incluyen **corporaciones y fundaciones** (8.6%), **organizaciones culturales** (9.5%), y **comités comunitarios** (2.3%).

La participación varía según el territorio, con una mayor concentración de beneficiarios en **Talca** (8.5% de las postulaciones), seguida de comunas como **Curicó** (4.8%), **Linares** (3.9%), y **Constitución** (3.0%). Localidades más pequeñas como **Vichuquén** y **Chanco** presentan un menor número de beneficiarios, con menos de 100 postulaciones cada una, lo que evidencia una distribución desigual en términos de acceso y participación en estos programas de financiamiento.

En relación con las **personas naturales**, se distingue entre los **beneficiarios finales** y los **usuarios de los servicios**. Los **beneficiarios finales** incluyen a los habitantes de todas las comunas de la Región del Maule, que suman 1.044.950 personas según el Censo de 2017. Por otro lado, se encuentran las **personas naturales** usuarias, quienes interactúan mediante **consultas, sugerencias, reclamos, solicitudes de transparencia y requerimientos de la Ley de Lobby**. Entre enero y junio de 2024, se registraron 8 reclamos, 124 solicitudes de audiencia bajo la Ley de Lobby y 129 peticiones de información por transparencia. Estos usuarios gestionan sus trámites tanto de manera presencial como digital. Aunque las **plataformas en línea** han mejorado el acceso a los servicios, en las comunas rurales persisten **barreras de conectividad** que afectan la efectividad de estas interacciones. Este grupo de

usuarios es **diverso en cuanto a edad, género y ubicación geográfica**, lo que resalta la necesidad de **adaptar los servicios a diferentes contextos y necesidades**.

Este conjunto de perfiles refleja la diversidad de usuarios que interactúan con el Gobierno Regional del Maule, desde personas naturales en busca de respuestas y soluciones a sus necesidades cotidianas, hasta instituciones y organizaciones que gestionan proyectos que impactan en sus comunidades. La variabilidad en la distribución territorial, el acceso a los servicios y los tipos de beneficiarios subraya la importancia de continuar mejorando los canales de atención y la disponibilidad de los servicios, especialmente para aquellas zonas y sectores más vulnerables.

Actores y Roles

1. Actores Involucrados en la Entrega de Servicios

Categoría	Actor	Rol/Función
Actores Involucrados en la Entrega de Servicios	Gobernador/a Regional del Maule	Coordinar, supervisar y fiscalizar los servicios relacionados con el Gobierno Regional. Presenta el Anteproyecto Regional de Inversiones y prioriza iniciativas para el desarrollo sostenible y calidad de los servicios que entrega el GORE.
	División de Desarrollo Social y Humano	Implementar políticas y programas sociales, garantizando equidad e inclusión. Mejora los servicios de subvenciones y programas sociales. Facilita concursos de subvenciones para personas jurídicas.
	División de Fomento e Industria	Impulsar el desarrollo económico y productivo de la región. Facilita concursos de financiamiento para personas jurídicas, promoviendo la competitividad.
	División de Planificación y Desarrollo Regional	Coordinar la planificación estratégica del Gobierno Regional y el desarrollo de instrumentos con participación ciudadana. Gestiona el ARI y el PROPIR.
	División de Presupuesto e Inversión Regional	Coordinar y ejecutar las iniciativas de inversión regional. Controla la ejecución presupuestaria y asegura la distribución eficaz de recursos.
	División de Infraestructura y Transportes	Proponer y ejecutar planes de infraestructura y transporte que contribuyan a mejorar el acceso y la calidad de los servicios regionales, garantizando la disponibilidad y funcionalidad del equipamiento necesario para la comunidad.
	División de Administración y Finanzas	Asegurar el funcionamiento interno del servicio y la modernización del Estado. Brinda soporte a las demás unidades.

	Unidad de Gestión de Documentos	Gestionar toda la documentación del servicio, incluidas las recibidas de manera presencial. Es la encargada de recibir las sugerencias, comentarios y reclamos de forma presencial.
	Administrador(a) Regional	a) Colaborar directamente con el/la Gobernador(a) Regional, correspondiéndole la gestión administrativa del GORE y la coordinación del accionar de los jefes de cada una de las divisiones. d) Representante al/la Gobernador(a) Regional en las Comisiones del Consejo Regional, según corresponda. e) Desarrollar trabajos encomendados formalmente por el/la Gobernador(a) Regional
	Jefes de División	Su función es optimizar la operatividad de las divisiones bajo su cargo. Son responsables de facilitar la colaboración entre equipos, asegurando la alineación con los objetivos institucionales y contribuyendo a la mejora continua de los servicios ofrecidos a la comunidad.

2. Actores Involucrados en la Gobernanza de la Política

Categoría	Actor	Rol/Función
Actores Involucrados en la Gobernanza de la Política	Gobernador/a Regional del Maule	Dictar resoluciones necesarias para el ejercicio de sus atribuciones. Proponer la distribución de recursos y la implementación de programas de inversión al Consejo Regional. Mantener la transparencia y rendición de cuentas.
	Consejo de la Sociedad Civil	Actuar como ente consultivo, representando los intereses de las personas usuarias. Facilitar la participación ciudadana y promover la transparencia y rendición de cuentas en los servicios públicos.
	Administrador Regional	El Administrador(a) Regional coordina la gestión administrativa del Gobierno Regional (GORE) y supervisa el trabajo de sus divisiones. Representa al Gobernador(a) en las comisiones del Consejo Regional y asume tareas delegadas directamente, garantizando así la coherencia y efectividad de las decisiones administrativas.
	Jefes(as) de división	Los Jefes de División del Gobierno Regional (GORE) tienen la responsabilidad de coordinar eficazmente la gestión dentro de sus respectivas unidades, garantizando la integración y cooperación interdepartamental. Actúan como intermediarios entre el Gobernador(a) y las divisiones, asegurando la implementación eficiente de las directrices estratégicas y cumpliendo con las responsabilidades asignadas por la autoridad regional.

3. Actores Involucrados en el Monitoreo y Evaluación del Plan de Mejoramiento.

Categoría	Actor	Rol/Función
Actores Involucrados en el Monitoreo y Evaluación del Plan de Mejoramiento	Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Supervisar y coordinar la implementación de la Política de Calidad de Servicio. Aprobar el Plan Anual de Mejoramiento y evaluar su ejecución.
	Unidad de Auditoría Interna	Evaluar de manera independiente el cumplimiento de la política de calidad. Proponer recomendaciones para mejorar la gestión institucional.
	Unidad de Control Interno	Informar al Gobernador/a sobre reclamaciones de terceros con contratos con el Gobierno Regional. Asegurar que las acciones estén alineadas con los principios de transparencia y buen uso de recursos públicos.
	Unidad Jurídica y Transparencia	Asegurar que la política de calidad se desarrolle dentro del marco legal. Cumple normativas de Transparencia Activa y la Ley de Lobby.
	Administrador Regional	El Administrador(a) Regional supervisa las actividades de auditoría interna y las funciones de la Unidad Jurídica y de Transparencia.

Directrices y Líneas de Acción

El Gobierno Regional del Maule establece una serie de directrices y líneas de acción que buscan mejorar la calidad del servicio y la experiencia de las personas usuarias, priorizando la flexibilidad en su implementación y propiciando mejoras continuas en la interacción y transparencia institucional. Estas acciones están orientadas a fortalecer los canales de atención, la recolección de datos sobre las personas usuarias, y el seguimiento de la satisfacción de los servicios.

1. Propender a fortalecer la transparencia y cumplimiento de la Ley de Lobby:

- Facilitar a los usuarios el adecuado uso de las plataformas mediante la orientación para el uso de los portales correspondientes de **Transparencia Activa**, **Acceso a la información** y **Ley de Lobby**, promoviendo una mayor claridad con respecto a sus funcionamientos.

- 2. Actualizar de forma periódica el sistema de gestión de reclamos para optimizar su funcionalidad y accesibilidad.**
 - Se propenderá a mejorar la plataforma de reclamos actual, facilitando su uso, mejorando la categorización de los reclamos, facilitando la clasificación de los temas según las necesidades de las personas usuarias, lo que permitirá una gestión más eficiente de las respuestas. Esto también contribuirá a una mejor recopilación de datos útiles para identificar áreas críticas de mejora.
- 3. Caracterizar a los usuarios de forma permanente. a través de un mecanismo integral de recopilación, monitoreo y análisis de datos.**
 - Se buscará fortalecer los registros administrativos para recopilar datos adicionales sobre las personas usuarias. Esto permitirá un mejor entendimiento de las necesidades de los distintos perfiles de usuarios.
 - Se procurará desarrollar un registro que permita identificar los puntos críticos en la interacción con los usuarios, especialmente en las plataformas digitales, con el fin de mejorar la atención en cada etapa del proceso.
- 4. Desarrollar un sistema continuo de Medición de Satisfacción Usuaría, que recoja la percepción de las personas sobre los servicios entregados.**
 - Se buscará implementar un sistema que permita recoger de forma sistemática la opinión de las personas usuarias sobre los servicios recibidos, con especial atención a las **postulaciones a fondos y gestión de reclamos**.
 - Este sistema de medición será una herramienta para identificar oportunidades de mejora en la calidad del servicio, permitiendo realizar ajustes basados en las opiniones de las personas usuarias.
- 5. Propiciar la modernización de los canales de atención:**
 - Se buscará modernizar los canales de atención, especialmente los digitales, promoviendo una mayor integración y facilitando el acceso a los servicios a través de herramientas tecnológicas.
 - Se explorará la posibilidad de implementar nuevos canales, como aplicaciones móviles o chatbots, que puedan mejorar la interacción y reducir los tiempos de espera, contribuyendo a una mayor satisfacción de las personas usuarias.
- 6. Fomentar la capacitación y formación continua de los funcionarios del servicio**
 - Realizar capacitaciones periódicas al personal para mejorar la calidad del servicio y la atención usuaria que entrega el Gobierno Regional a sus diversos usuarios, con el fin de fortalecer sus competencias en la resolución de problemas, gestión de reclamos y uso eficiente de las plataformas tecnológicas.

- Las capacitaciones se orientarán a mejorar la atención de las personas usuarias, asegurando que el equipo esté capacitado para enfrentar nuevas demandas y adaptarse a los cambios en los servicios.

Alcance

La **Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria del Gobierno Regional del Maule** es aplicable a todas las funcionarias y funcionarios que interactúan directa o indirectamente con las personas usuarias y las instituciones beneficiarias de los servicios proporcionados por el Gobierno Regional del Maule. Esta política será revisada cada dos años y entrará en vigor a partir de la fecha en que se dicte el acto administrativo que la aprueba.