

**RESOLUCION (E): N° 5939**

**MAT.:** Dispone la constitución del Comité de calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y designa miembros que lo integran.

**TALCA, 23 JUL. 2024**

**VISTOS:**

Los artículos 6°, 7° y artículo 111° de la Constitución Política del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por Decreto Supremo N° 100 de 17.09.2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; La Ley N° 19.175 Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional, cuyo texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado fue fijado por D.F.L. 1/19175 de 2003 del Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, y sus modificaciones; La Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por DFL 1/19653 de 13 de diciembre de 2000, y sus modificaciones; La Ley N° 19.379 que Fija plantas de personal de los Servicios Administrativos de los Gobiernos Regionales; La Ley N° 18.834 Estatuto Administrativo y sus modificaciones posteriores, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, publicado en el Diario Oficial de 16.03.2005; el artículo 6° de la Ley 19.553 que concede asignación de modernización y otros beneficios que indica y sus modificaciones; el Decreto Supremo N° 1.232, de 2018, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el reglamento a que se refiere el artículo 6° de la Ley 19.553 para aplicación del incremento por Desempeño Institucional; el Decreto Exento N° 395 de fecha 07.11.2023 del Ministerio de Hacienda que aprueba programa marco de los programas de mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2024 para efectos del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley N° 19.553; la Guía Metodológica para la implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de la Secretaría de modernización del Ministerio de Hacienda, año 2024; la Resolución (E) N°4333 de fecha 17 de junio de 2024 del Gobierno Regional del Maule que deja sin efecto la resolución (E) N°4811 de fecha 30.06.2023 del Gobierno Regional del Maule , Resolución (E) N°11.033 de fecha 20.12.2023 del Gobierno Regional del Maule y Memorándum N°107 de fecha 09 de julio de 2024 del Jefe de División de Fomento e Industria que solicita dictar la presente resolución; los principios de probidad administrativa, regularidad, oportunidad, eficiencia, eficacia y control que deben inspirar todos los actos del Servicio de Gobierno Regional del Maule; la Sentencia de Calificación y Proclamación de la segunda votación de Gobernadores Regionales, de fecha 09 de julio de 2021, dictada por el Tribunal Calificador de Elecciones en causa Rol N° 1148-2021, que proclama como Gobernadora de la Región del Maule a doña Cristina Bravo Castro, publicada en el Diario Oficial con fecha 14 de julio de 2021; Las Resoluciones N° 6 de 2019, de la Contraloría General de la República, que fijan normas de sobre Exención de Trámite de Toma de razón.

## CONSIDERANDO:

1.- Que, a través del Decreto Exento N° 347 de fecha 14.11.2022 del Ministerio de Hacienda se aprobó 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 artículo 6° de la Ley N° 19.553.

2.- Que el objetivo N° 3 del Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2024, consiste en mejorar la calidad de servicios y experiencia usuaria en relación con la entrega de bienes y/o servicios, la transformación digital y la oportunidad en las respuestas a las solicitudes de información pública.

3.- Que, de acuerdo a lo prescrito en la "Guía Metodológica de Servicio y Experiencia Usuaria-Parte 1", la etapa 1 tiene como objetivo que el Gobierno Regional del Maule disponga el funcionamiento de un marco de gobernanza, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

## RESUELVO:

1.- **CONSTITÚYASE** el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria del Servicio Administrativo del Gobierno Regional del Maule, que estará conformado por los siguientes miembros:

Integrantes del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria						
N°	Nombre	División	Estamento	Calidad jurídica	Cargo	Interactúa Directamente Usuarios/as
1	Mauricio Carrasco Farías	DIFOI	Directivo	Planta	Jefe de División de Fomento e Industria	Si
2	Susan Monique Canales Ramirez	DAF	Directivo	Planta	Jefa de División de Administración y Finanzas	Si
3	Lucia Inzulza Fuentes	Unidad Asesoría Jurídica y Transparencia	Profesional	Contrata	Profesional de la Unidad Asesoría Jurídica y Transparencia	Si
4	María Olga Ramírez Aguilera	DAF	Profesional	Contrata	Profesional Departamento de Administración y Gestión de Personas	Si
5	Patricia García Valle	DIDESO	Profesional	Contrata	Profesional del Departamento de Gestión y Evaluación de Inversión Social	Si
6	Marcela Martínez Machuca	DIFOI	Administrativo	Contrata	Administrativa División de Fomento e Industria	Si
7	Ximena Inostroza Rojas	DIT	Administrativo	Contrata	Administrativa División de Infraestructura y Transporte	Si



8	Camila Gajardo González	DIPIR	Profesional	Contrata	Profesional Departamento de Programas y Subvenciones	Si
9	Andrés Díaz Méndez	Unidad Control	Profesional	Contrata	Profesional de la Unidad de Control	No
10	Daniel Lara Parra	Unidad de Auditoría Interna	Profesional	Planta	Profesional Unidad de Auditoría Interna	No
11	Carolina Loyola Arellano	DAF	Profesional	Contrata	Profesional Departamento de Finanzas	No
12	Octavio Bravo Care	DAF	Profesional	Contrata	Profesional Departamento de Administración y Gestión de Personas	No
13	Lidia Morales Cancino	DAF	Profesional	Planta	Profesional Departamento de Administración y Gestión de Personas	Si
14	Olaya Martínez Piña	DIPLADE	Profesional	Contrata	Profesional Departamento de Planificación, Pre-inversión y Gestión Territorial	No
15	Magdalena Barría Fuentes	DIFOI	Profesional	Planta	Profesional Departamento de Gestión de Fomento y CTCI	No

**2.- DÉJESE CONSTANCIA,** que se designa en los cargos de Coordinador (a) del Comité y Secretario (a) a los siguientes funcionarios:

<b>Mauricio Carrasco Farías</b>	<b>Coordinador del Comité</b>
<b>Magdalena Barría Fuentes</b>	<b>Secretaria</b>

**3.- ESTABLEZCASE** que las funciones que asumirá el constituido comité serán las siguientes:

- Analizar la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente.
- Aprobar las actividades de concientización en materia de Calidad de Servicio.
- Aprobar el Informe Diagnóstico.
- Aprobar la política de calidad de servicio o su actualización.
- Aprobar el plan anual de Mejoramiento de la calidad de Servicio y Experiencia Usaria.
- Aprobar el Informe de Implementación del Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usaria.
- Aprobar el Informe de Evaluación de la Calidad de Servicio y Experiencia Usaria.

**4.- DÉJESE CONSTANCIA,** que el Comité cumplirá un rol asesor aportando una visión global y estratégica al Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE y NOTIFÍQUESE a los interesados.**



JFR/MCF/SRC  
DISTRIBUCIÓN:

- Administradora Regional.
- Departamento de Gestión de Programas y Adquisiciones.
- Funcionarios interesados.
- Unidad de Control Interno.
- Unidad Jurídica DPIR.
- Oficina de Partes U.G.D.

