



ACTA DE LA REUNIÓN N°13
COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y
EXPERIENCIA USUARIA
GOBIERNO REGIONAL DEL MAULE

ACTA DE LA REUNIÓN N°13 COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA GOBIERNO REGIONAL DEL MAULE

En la ciudad de Talca, a los 24 días del mes de octubre de 2024, siendo las 15:00 horas, se celebró la decimotercera reunión del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (CSEU) del Gobierno Regional del Maule (en adelante, "el Comité"), conforme a lo establecido en la normativa vigente y de acuerdo con la convocatoria previamente realizada.

1. ASISTENTES

Presidió la reunión el Coordinador del Comité, Sr. Mauricio Carrasco Farías y participaron los siguientes miembros:

Andrés Díaz Méndez, Carolina Loyola Arellano, Lucía Inzulza Fuentes, Lidia Morales Cancino, Magdalena Barría Fuentes, María Olga Ramírez Aguilera, Octavio Bravo Care, Olaya Martínez Piña, Patricia García Valle y Susan Canales Ramírez.

2. OBJETIVO DE LA REUNIÓN

El objetivo principal de esta sesión fue someter a discusión y aprobación la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (CSEU) del Gobierno Regional del Maule para el periodo 2024, conforme a lo dispuesto en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

3. DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El Coordinador del Comité, Sr. Mauricio Carrasco Farías, inició la sesión con un resumen de las gestiones realizadas para la definición de una Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. En la reunión del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, se informó sobre la reunión sostenida con el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) del Gobierno Regional del Maule el pasado 15 de octubre de 2024. Durante dicha instancia, el COSOC presentó diversas recomendaciones, las cuales fueron consideradas en la elaboración de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, tras lo cual dicho consejo aprobó la política luego de realizar sus aportes, con el fin de garantizar una mayor alineación con las necesidades de la ciudadanía.

Asimismo, se informó sobre la reunión participativa realizada con los funcionarios del Gobierno Regional el día de hoy, la cual se llevó a cabo mediante videoconferencia, a la que fueron invitados todos los funcionarios del servicio, según consta en el correo adjunto. La reunión se desarrolló entre las 09:45 y las 11:00 horas aproximadamente, y fue grabada con la autorización previa de los presentes. En dicha instancia, se reconocieron varias consideraciones y aportes de los asistentes, que fueron incorporados en la redacción de la Política de CSEU, con el objetivo de enriquecer el enfoque institucional desde la experiencia de quienes interactúan directamente con los usuarios.



De: Susan Monique Canales Ramirez <scanales@goremaule.cl>

Enviado el: miércoles, 23 de octubre de 2024 15:54

Para: funcionarios <funcionarios@goremaule.cl>; Marcela Alejandra Quezada Barraza <mquezada@goremaule.cl>; María Paulina Arce Cavalla <marce@goremaule.cl>; Adolfo González Toloza <agonzalez@goremaule.cl>; Valteare Ortega Herrera <vortega@goremaule.cl>; Víctor Nicolás Zuñiga Ruiz <vzunigar@goremaule.cl>; Carmen Espinoza <cespinoza@goremaule.cl>

Asunto: PMG CALIDAD SS Y EXPERIENCIA USUARIA "CITA A ACTIVIDAD DE DEFINICIÓN POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO 24 OCT A LAS 09:45 HRS VIA ZOOM

Importancia: Alta

Estimadas y estimados

Junto con saludar, y en el marco del **PMG de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria**, el cual tiene como uno de sus objetivos "**Definir la Política de Calidad de Servicio**", es que se cita a cada uno/a de ustedes, a participar y aportar desde su experiencia a esta versión de la Política, para ello, mañana a las **09:45 horas se efectuará por Zoom** una presentación de la misma. Dicha actividad, es un requisito más que debemos cumplir de este PMG.

Se adjunta a ustedes, la versión elaborada por el Comité de Calidad de Experiencia Usaria de este gobierno regional y complementada con los aportes del COSOC.

Se copian Credenciales de la reunión

Tema: Reunión Zoom actividad participativa de definición Política de calidad de Servicio

Hora: 24 oct 2024 09:45 a. m. Santiago

Entrar Zoom Reunión

https://us02web.zoom.us/j/81953501079?pwd=*1VLeYzvQ7S6pwINuEnQyOSk6b6JNT7.1

ID de reunión: 819 5350 1079

Código de acceso: 087401

Les esperamos a todos.

Atte.,



Susan Canales Ramirez
Jefa División de Administración y Finanzas
1 Norte #711, Talca
71 - 298 5314

Finalmente, en la presente sesión del Comité de CSEU, se realizaron los últimos ajustes a la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, quedando completamente finalizada su redacción.

A continuación, se procedió a la lectura final de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, cuyo texto se transcribe a continuación:

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

I.- PRINCIPIOS ORIENTADORES

Los principios rectores de la política —eficiencia y eficacia, igualdad de trato y no discriminación, atención amable y empática, integridad y transparencia, corresponsabilidad, calidad y mejora continua, participación y colaboración, e innovación en la gestión interna— se alinean plenamente con los estándares establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de Servicio y Experiencia Usaria. Estos principios no solo refuerzan el compromiso del gobierno regional con una administración inclusiva y equitativa, sino que también garantizan una prestación de servicios eficiente, transparente y centrada en el usuario, adaptando los procesos a las necesidades reales y expectativas de los beneficiarios.

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

1. Eficiencia y Eficacia: El Gobierno Regional del Maule se compromete a optimizar los recursos disponibles, garantizando tanto la eficiencia como la eficacia en la prestación de servicios públicos. Se busca no solo ofrecer estos servicios al menor costo posible, sino también asegurar que se alcancen los resultados esperados con un alto nivel de calidad. Para ello, se promoverán prácticas de gestión que aseguren el uso racional de los recursos, con un enfoque en la mejora continua, la innovación y el cumplimiento de los objetivos de manera efectiva

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. Atención Amable y Empática: Este enfoque prioriza el trato respetuoso, cercano y comprensivo hacia todas las personas, reconociendo sus necesidades y garantizando un servicio inclusivo y humano. Se busca que cada interacción sea una oportunidad para generar confianza y satisfacción, promoviendo una cultura organizacional donde la atención centrada en las personas sea el eje de todas las acciones y decisiones.

4. Integridad, Transparencia y Probidad: 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.

5. Corresponsabilidad: Este principio promueve la colaboración activa entre la institución y la ciudadanía, reconociendo que tanto el servicio público como los usuarios tienen un rol compartido en la construcción de soluciones y mejoras. Se busca fomentar un sentido de responsabilidad mutua, donde la participación y el compromiso de ambas partes sean claves para alcanzar una mayor calidad y eficiencia en la prestación de servicios.

6. 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.

7. Participación y Colaboración: La política destaca el rol central de los usuarios y actores clave en la mejora continua de los servicios, promoviendo su participación activa a través de los COSOC y otros espacios institucionales destinados al diálogo. Además, se subraya la importancia de capacitar y ofrecer retroalimentación constante a los usuarios, dotándolos de las herramientas necesarias para que contribuyan de manera efectiva en la optimización de los servicios, la toma de decisiones y el acceso adecuado a los servicios ofrecidos por el Gobierno Regional.

8. 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.

II.- OBJETIVOS

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 Usuaría:

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 Usuaría, 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.

III.- RELACIÓN CON LAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

La Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 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.

IV.- CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

Los usuarios que interactúan con los servicios del Gobierno Regional del Maule abarcan una amplia variedad 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 de usuarios se han construido a partir de registros administrativos y sus interacciones con servicios clave, como la Postulación FRIL, la Circular 33 y el sistema Contáctese con el GORE, entre otros. Si bien la institución ofrece trámites y servicios accesibles para personas naturales, su enfoque estratégico se centra principalmente en el trabajo con personas jurídicas, como municipalidades, organizaciones territoriales y funcionales, servicios públicos y universitarios.

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 el contexto de nuestra institución, se entiende por persona usuaria o público usuario a todas aquellas personas, naturales o jurídicas, que reciben los productos y servicios que ofrecemos. Dentro de este grupo, los usuarios finales pueden dividirse en dos: las personas naturales y las personas jurídicas. En cuanto a las personas naturales, se distinguen los beneficiarios finales, que incluyen a los 1.044.950 habitantes de la Región del Maule según el Censo de 2017, y los usuarios de servicios, quienes interactúan directamente con el Gobierno Regional a través de 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 trámites se realizan tanto de manera presencial como digital, aunque en las comunas rurales persisten dificultades de conectividad que limitan la efectividad de las plataformas en línea. La diversidad de los usuarios, tanto en términos de edad, género y ubicación, como de su naturaleza jurídica, resalta la necesidad de adaptar los servicios a diferentes.

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.

V.- ACTORES Y ROLES

1. Actores Involucrados en la Entrega de Servicios:

- a) El Gobernador/a Regional del Maule: Coordina, supervisa y fiscaliza los servicios relacionados con el Gobierno Regional. Presenta el Anteproyecto Regional de Inversiones y prioriza iniciativas para el desarrollo sostenible y la calidad de los servicios del GORE.
- b) El Administrador/a Regional: Colabora directamente con el/la Gobernador/a Regional, gestionando la administración del GORE y coordinando el accionar de los jefes de cada división. Representa al/la Gobernador/a en las comisiones del Consejo Regional y asume formalmente tareas encomendadas.
- c) Los Jefes/as de División: Optimizan 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.
- d) La División de Desarrollo Social y Humano: Implementa políticas y programas sociales, garantizando equidad e inclusión. Mejora los servicios de subvenciones y programas sociales, y facilita concursos de subvenciones para personas jurídicas.
- e) La División de Fomento e Industria tiene como misión fortalecer el desarrollo económico y productivo de la región, impulsando la competitividad mediante la gestión de concursos de ciencia, tecnología, conocimiento e innovación.

f) La División de Planificación y Desarrollo Regional: Coordina la planificación estratégica del Gobierno Regional y el desarrollo de instrumentos con participación ciudadana. Gestiona el ARI y el PROPIR.

g) La División de Presupuesto e Inversión Regional (DIPIR) interactúa con usuarios, especialmente personas jurídicas, a través de la gestión de financiamiento y recursos para proyectos de inversión pública, cumpliendo así con las expectativas de los distintos usuarios finales.

h) La División de Infraestructura y Transportes: Su labor incluye la evaluación de carteras de inversión del Fondo Regional de Iniciativa Local (FRL) y la Circular 33, además de la gestión de subsidios de chatarrización de microbuses y colectivos, destinadas a la renovación del transporte público. Estas actividades impactan directamente a los usuarios tanto naturales como jurídicos, mejorando la infraestructura y los servicios de la región.

i) La División de Administración y Finanzas: Asegura el funcionamiento interno del servicio y la modernización del Estado, brindando soporte a las demás divisiones del Servicio, por otra parte en esta división se gestiona toda la documentación del servicio, incluidas las recibidas de manera presencial. Es la encargada de recibir las sugerencias, comentarios y reclamos de forma presencial y digital.

2. Actores Involucrados en la Gobernanza de la Política:

a) El Gobernador/a Regional del Maule: Impartir instrucciones para el cumplimiento de los trámites y servicios comprometidos en la Política y su plan de mejoramiento.

b) El Administrador/a Regional: Verifica el cumplimiento de lo instruido por el/la Gobernador/a, a través, de la coordinación de la gestión administrativa y supervisa el trabajo de las divisiones.

c) Los jefes/as de División: Los jefes de división del GORE Maule juegan un rol clave en la gobernanza del sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (CSEU), asegurando la implementación eficaz de las políticas de calidad en sus áreas. Coordinan la gestión de sus divisiones, integran los objetivos del del sistema de CSEU en los procesos operativos, y supervisan el cumplimiento de los estándares de calidad y atención al usuario.

d) El Consejo de la Sociedad Civil: Actúa como ente consultivo, representando los intereses de los usuarios, facilitando la participación ciudadana y promoviendo la transparencia y rendición de cuentas en los servicios públicos.

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

a) El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria: es la instancia encargada de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema de CSEU en cada una de sus etapas. Cuenta con las siguientes funciones, definidas en los requisitos técnicos:

- 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 Usuaria.
- Aprobar el informe de implementación del Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- Aprobar el informe de Evaluación de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

- b) El Administrador/a Regional: Supervisa las actividades de auditoría interna y las funciones de la Unidad Jurídica y Transparencia.
- c) La Unidad de Auditoría Interna: Evalúa de manera independiente el cumplimiento de la política de calidad y su Plan Anual de Mejoramiento de la CSEU, proponiendo recomendaciones para mejorar la gestión institucional.
- d) La Unidad de Control Interno: Informa al Gobernador/a sobre reclamaciones de terceros con contratos con el Gobierno Regional y asegura que las acciones se alineen con los principios de transparencia y buen uso de los recursos públicos.
- e) La Unidad Jurídica y Transparencia: Asegura que la política de calidad se desarrolle dentro del marco legal, cumpliendo con las normativas de transparencia activa y la Ley de Lobby.

VI.- 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. 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 y 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, que puedan mejorar la interacción y reducir los tiempos de espera, contribuyendo a una mayor satisfacción de las personas usuarias. Además, se buscará crear nuevos canales de comunicación para la difusión del quehacer del Gobierno Regional y la entrega de más y mejor información a ciudadanía, con el objetivo de facilitar el acceso a datos relevantes y promover una relación más cercana y transparente.

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.

4. APROBACIÓN

Luego de analizar los puntos de la **Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria**, los miembros del Comité manifestaron su conformidad. Posteriormente, se procedió a la votación, resultando dicha política aprobada por unanimidad.

5. CIERRE

No habiendo otros puntos que tratar, se levantó la sesión a las 16:30 horas, dejando constancia de la aprobación de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y de los compromisos adquiridos para su ejecución.

A continuación, los firmantes ratifican lo expuesto y acordado en la presente acta, dando fe de su contenido en conformidad con la normativa vigente y los acuerdos alcanzados.

FIRMAN:

Mauricio Carrasco Farías, Coordinador del Comité CSEU

Magdalena Barría Fuentes, Secretaria del Comité CSEU



Andrés Díaz Méndez



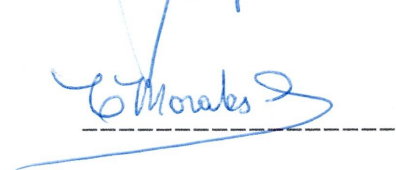
Carolina Loyola Arellano



Lucía Inzulza Fuentes



Lidia Morales Cancino



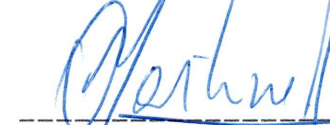
María Olga Ramírez Aguilera



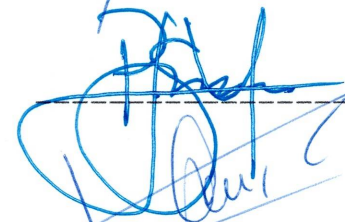
Octavio Bravo Care



Olaya Martínez Piña



Patricia García Valle



Susan Canales Ramírez

