

CHILLAN, 31 JUL. 2023

RESOLUCIÓN EXENTA N°

756

MATERIA: Nombra Encargado del Sistema de Calidad de Servicio Y Experiencia Usuaría y su Subrogante. Constitúyase el Comité de Calidad de Servicios de Experiencia Usuaría del SERVIU Región de Ñuble.
VISTOS:

- a) Lo dispuesto en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
- b) El Decreto Exento N° 347 del 14 de noviembre de 2022, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba 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° Ley N° 19.553;
- c) La Guía Metodológica-Parte 1 del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría que entrega orientaciones para el cumplimiento de los Requisitos Técnicos establecidos en el Programa Marco 2023;
- d) El D.L. N° 1.305, de 1975, y las facultades que me otorga el D.S. N° 355/1976 de V. y U., Reglamento Orgánico de los SERVIU;
- e) Las Resoluciones N° 6 y 7, ambas de 2019, que Fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón, y la Resolución N° 14, de 2022, que determina los montos en UTM, a partir de los cuales los actos que se individualizan quedarán sujetos a toma de razón y a controles de reemplazo cuando corresponda, hasta el 31/12/2024, todas de la Contraloría General de la República;
- f) El Decreto Exento RA 272/5/2023 del 07.02.2023, registrada por la CGR con la misma fecha, que me nombra, en calidad de titular, en el cargo de Director del SERVIU Región de Ñuble, a contar del 01.01.2023 y hasta el 01.01.2026;

CONSIDERANDO:

- i. El Objetivo N° 1 de la Etapa N° 1 del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría que establece "*La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría*";
- ii. La guía metodológica mencionada en el visto c) indica que "*En cada institución se creará un comité de calidad de servicio y experiencia usuaría conformado por funcionarios y funcionarias de distintas áreas, abordando esta tarea de forma transversal.*"
- iii. Que el Servicio se encuentra comprometido con mejorar la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Dicto la siguiente

RESOLUCIÓN:

- 1. **NÓMBRESE** a el funcionario Pablo Jara Garrido como **Encargado del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría** del PMG y como subrogante a la funcionaria Roxana Nuñez Aravena.
- 2. **CONSTITÚYASE** el **Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría del SERVIU Región de Ñuble**, que estará conformado por los siguientes funcionarios (a)s:

	Titular	Subrogante
Depto. Administración y Finanzas	Claudia Jaramillo Retamal	Frank Neira Rivera
	Maria Paz Muñoz Contreras	Ana Torrealba Torrealba
	Patricio Peña Suazo	Rodrigo Contrera Fernandez
	Felipe Bustamante Garrido	Jacqueline Muñoz Fuentes

Depto. Técnico	Victor Saez Sandoval	Francisco Castro Riquelme
	Evelyn Parra Gonzalez	Tamara Leiva Herrera
	Silvana Chavez Manriquez	Cristian Castañeda Zeman
	Karen Millares Parra	Cristian Tapia Duran
	Hector Aguilera Caceres	Román Martínez Riquelme
	Nelly Pérez Herrera	Danilo Constanzo Placencia
Depto. Programación Física y Control	Benjamín Venegas Pacheco	Nicole Vidal Marchant
Depto. Operaciones Habitacionales	Pilar Andaluz Torres	Karen Rosales Saez
	Paola Jara Sepulveda	Angeló Fuentealba Vasquez
Depto. Jurídico	Jorge Lopez Vergara	Pamela Jungjohann Muñoz
SIAC OIRS	Pablo Jara Garrido	Roxana Nuñez Aravena
Dirección	Roberto Grandon Monsalves	

3. **ESTABLÉZCASE** las funciones del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría del SERVIU Región de Ñuble:
- 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.
 - Invitar a externos a las sesiones, tales como expertos/as, proveedores y personas funcionarias de otras instituciones
 - Velar por el cumplimiento de los requisitos técnicos del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría acorde a la etapa comprometida por el Servicio
4. **ESTABLÉZCASE** las siguientes funciones específicas de los cargos del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría del SERVIU Región de Ñuble:
- **Coordinador del Comité:** Ejercer la representación del Comité, estará a cargo de convocar a reuniones y de la definición de la agenda de cada instancia y las funciones propias como integrante del comité.
 - **Secretaría:** apoyar en sistematizar la documentación de funcionamiento del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, mantener la nómina actualizada de las personas representantes, llevar las actas del Comité y las funciones propias como integrante del comité.
 - **Integrantes del comité:** Integrar el comité con derecho a voz y voto en las deliberaciones; Apoyar la implementación del Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría en el servicio; asistir a las reuniones del comité o enviar en su representación al respectivo subrogante, velar por el cumplimiento de las funciones del comité.
5. **DÉJESE CONSTANCIA** que el mecanismo de nombramiento de los integrantes del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y sus subrogantes es por designación del Jefe del Servicio y los Jefes de Departamentos la cual se formaliza mediante la tramitación de la resolución respectiva, considerando los requisitos establecidos en la guía metodológica del Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría en el servicio.

6. **DÉJESE CONSTANCIA** que la permanencia de los integrantes del comité es permanente y sólo será modificada mediante una resolución cuando así se requiera para el buen funcionamiento del comité, por cambio en las funciones de los integrantes, por modificación de los requisitos establecidos para el sistema, entre otras causas posibles.
7. **DÉJESE CONSTANCIA** que los integrantes del comité tendrán las facilidades de tiempo para poder participar en las reuniones citadas, así como realizar las labores encomendadas en virtud del cumplimiento de los objetivos del Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
8. **PUBLÍQUESE** la presente resolución en la intranet del servicio para conocimiento de los funcionarios.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y TRANSCRÍBASE



DIRECTOR ROBERTO GRANDON MONSALVES
DIRECTOR SERVIU REGION DE ÑUBLE

RNA/rna.

DISTRIBUCIÓN:

Depto. de Programación Física y Control

Dirección

Funcionarios Nominados en el Comité

Sección Gestión y desarrollo de Personas

SIAC Serviu Región de Ñuble

Oficina de Partes.

