

**MODIFICA COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA
USUARIA DE SERCOTEC**

RESOLUCIÓN N° 10.604

Santiago, 30 de octubre de 2024.-

VISTO Y CONSIDERANDO:

1. El Servicio de Cooperación Técnica, Sercotec, es una corporación de derecho privado, cuya misión es ser la agencia de fomento productivo especializada en el apoyo a la micro y pequeña empresa y el emprendimiento en Chile, cuya acción experta, coordinada con los actores públicos y privados de los territorios, potencia los ecosistemas productivos, favoreciendo su desarrollo económico sostenible e inclusivo y un mayor bienestar para las personas.
2. Que, mejorar la experiencia de sus usuarios y usuarias es un resultado clave perseguido por la institución dentro de sus focos estratégicos definidos para el período 2023-2026.
3. Que, en el marco de la participación institucional en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), a partir del año 2023 nace el nuevo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, cuyo objetivo es mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidad en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.
4. Que, en el sentido anterior, el servicio a los clientes es una orientación transversal que involucra a toda la estructura jerárquica de la institución, debiendo constituirse un comité participativo, que represente a todos los trabajadores y trabajadoras, motivándoles a ser parte de esta iniciativa y concientizando acerca de la importancia de la calidad de servicio.
5. Que, el Decreto Exento N°395, del año 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, fijó los objetivos y etapas del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, incluida la conformación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

6. Que, para dichos efectos se dictó la Resolución N°10.350, de 28 de abril de 2023, de la Gerencia General de Sercotec, que creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, la cual fue modificada por las Resoluciones N°10.363 y 10.392, ambas de 2023, y de la Gerencia General de Sercotec.
7. Que, mediante Resolución N°10.490, de 2024, se modificó la Resolución N°10.392, de 2023, de la Gerencia General de Sercotec debido a cambios en las funciones encomendadas y a la necesidad de reemplazar a algunos de los integrantes de la Comisión que ya no se encontraban prestando servicios en Sercotec.
8. Que, debido a cambios en los objetivos y funciones encomendadas según lo establecido en la Guía Metodológica Etapa 1 del PMG Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, y a que algunos de los integrantes de la Comisión ya no prestan servicios en Sercotec, resulta necesario modificar la Resolución N°10.490, de 2024, de la Gerencia General, en el sentido de sancionar los cambios referidos y reemplazar a los integrantes que correspondan.
9. Que, en atención a las necesidades del Servicio, y las atribuciones que me confieren los Estatutos, particularmente lo preceptuado en el artículo decimocuarto letra g), esta Gerencia General,

RESUELVE:

- I. **DÉJASE SIN EFECTO**, a partir de la presente fecha, la Resolución N°10.490, de fecha 24 de abril de 2024, de la Gerencia General de Sercotec, que modifica el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
- II. **APRUÉBASE** la modificación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, cuyo texto refundido es el siguiente:

**COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA
USUARIA DEL SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA**

- A. El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, el que tiene como objetivos en cada una de sus etapas:

Etapa	Objetivo de gestión
Etapa 1: Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria	1. La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.
	2. La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana.
	3. La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.
Etapa 2: Diseño de un plan de mejoramiento	1. La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
Etapa 3: Implementación del plan de mejoramiento	1. La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
Etapa 4: Mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria	1. La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
	2. La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.

Para dichos efectos, las funciones del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria definidas en los requisitos técnicos del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria son las siguientes:

1. Analizar la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por Resolución de la Gerencia General de Sercotec.
2. Aprobar las actividades de concientización en materia de Calidad de Servicio.
3. Aprobar el informe diagnóstico.
4. Aprobar la política de calidad de servicio o su actualización.
5. Aprobar el Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
6. Aprobar el informe de implementación del Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
7. Aprobar el informe de Evaluación de la Calidad de Servicio Experiencia Usuaria.

A. El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría estará conformado por los siguientes integrantes:

1. La Gerenta/e de Comunicaciones, representante para efectos del Comité, de la jefatura del servicio o quién la subroga.
2. Contrapartes técnicas regionales del servicio Punto Mipe, en representación de quienes interactúan directamente con usuarios y usuarias.
3. Representantes de la Directiva del Sindicato de Sercotec.
4. Representantes de las áreas de negocios: nivel central y nivel regional.
5. Representantes de las gerencias de apoyo (Tecnología y Sistemas y Administración y Finanzas).
6. Representantes de la Unidad de Estrategia Institucional.
7. Representantes de la Unidad de Clientes y Ciudadanía.

Los y las representantes suplentes, serán designados por resolución de Gerencia General de Sercotec y durarán 1 año en sus funciones, contado desde su designación y podrán ser modificados mediante resolución de Gerencia General.

Sin perjuicio de lo anterior, una vez terminado el referido período, en el evento de que no se designare a una nueva persona en la función encomendada, quienes se encuentren designados, continuarán ejerciendo las referidas funciones.

B. El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría funcionará de la siguiente manera:

1. La persona que ejerza el rol de Coordinador/a del Comité será la Gerenta/e de Comunicaciones, quien representará al Comité, presidirá y fijará en tabla los temas a tratar en las sesiones, informará a la Gerencia General de los acuerdos u opiniones del Comité y citará o convocará a las sesiones, por medio del secretario ejecutivo.
2. La función de secretariado ejecutivo lo desempeñará el o la representante de la Unidad de Clientes y Ciudadanía, quien apoyará en sistematizar la documentación de funcionamiento del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, mantendrá la nómina actualizada de los miembros del Comité, citará al Comité a las sesiones, previo requerimiento de la presidenta, llevará el registro de las sesiones, levantará las actas, coordinará y dará seguimiento a los acuerdos del Comité y actuará como ministro de fe de los acuerdos que se tomen.
3. Las actas del Comité deberán contener al menos, la fecha de la sesión, quienes participan, los temas tratados, las opiniones del Comité y los acuerdos alcanzados, además de cualquier otra materia que al Comité le parezca adecuado que conste en acta.
4. El Comité adoptará sus acuerdos por la mayoría absoluta de sus miembros.
5. Para sesionar, deberá contar con un quórum mínimo de 5 personas.
6. Sus sesiones quedarán registradas en acta.
7. El Comité podrá invitar a externos a sus sesiones, tales como expertos/as, proveedores/as y personas funcionarias de otras instituciones.

8. El comité realizará una comunicación dirigida a las y los funcionarios de la institución, a través de la intranet, correo electrónico, circular y/o memo, informando acerca de la constitución del Comité, sus funciones y cargos. También se informará periódicamente sobre las definiciones y actividades relevantes del Comité.
- III. **DESÍGNASE** a las personas trabajadoras que se indican en la tabla anexa de esta Resolución como integrantes titulares y suplentes del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria de Sercotec.
- IV. **COMUNÍQUESE**, en el sitio de intranet institucional para difusión de todos los trabajadores y trabajadoras.

Maria José Becerra Moro
GERENTA GENERAL
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA



María José Becerra Moro
Gerenta General
Servicio de Cooperación Técnica

SZM

Sandra Zuñiga Montecino
Profesional De Apoyo
RUT: 13673505-5
Servicio De Cooperación Técnica
Firmado el 30 de octubre del 2024 a las 11:04 Hrs.



FMP

Fernanda Belén Montoya Perreinoski
Profesional De Fiscalía
Servicio De Cooperación Técnica
Firmado el 30 de octubre del 2024 a las 11:16 Hrs.



VGF

JCLA

Juan Cristóbal Labarca Agurto
Fiscal
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA



AFD

Alex Miguel Flores Duran
JEFE DE GABINETE, REGIONES Y DESCENT.
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA



Distribución: para todo Sercotec

ANEXO

**INTEGRANTES TITULARES Y SUPLENTE
COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA DE SERCOTEC**

ÁREA / TIPO DE ROL	INTEGRANTE TITULAR	CARGO	SUPLENTE	CARGO
Coordinador/a del Comité/ Representante Gerenta General/ Jefatura y área de apoyo	Valeria Gómez Fuenzalida	Gerenta de Comunicaciones	Carolina Urrutia Farías	Coordinadora área, Gerencia de Comunicaciones
Secretaria ejecutiva del Comité/ Unidad de Clientes y Ciudadanía	Karina Lander Mora	Profesional Unidad de Clientes y Ciudadanía, Gerencia de Comunicaciones	Sandra Lorena Zúñiga Montecino	Profesional de Apoyo Gerencia de Comunicaciones
Contraparte interacción directa con usuarios	Sylvia Bastidas Fuentes	Coordinadora de Planificación y Operaciones Dirección Regional de La Araucanía	Ximena Morales Ruiz	Ejecutiva de Fomento, Dirección Regional de La Araucanía
Contraparte interacción directa con usuarios	Oscar Bernal Jauregui	Coordinadora de Planificación y Operaciones Dirección Regional de Coquimbo	Catherine Caro Riquelme	Ejecutiva de Fomento, Dirección Regional de Coquimbo
Contraparte interacción directa con usuarios	Yazmina Peña Palominos	Coordinadora de Planificación y Operaciones Dirección Regional de Arica y Parinacota	Pablo Rebolledo Santibáñez	Ejecutivo de Financiero, Dirección Regional de Arica y Parinacota
Representante Sindicato de Trabajadores	María Molina	Secretaria Sindicato de Trabajadores de Sercotec	Fredy Reinoso González	Tesorero Sindicato de Trabajadores de Sercotec

S

ÁREA / TIPO DE ROL	INTEGRANTE TITULAR	CARGO	SUPLENTE	CARGO
Área operativa/ de negocio Nivel central	Rodolfo Madriaga Ponce	Jefe de Unidad de Programas Especiales Gerencia de Desarrollo Empresarial	Mario Pradenas Cantero	Profesional Gerencia de Desarrollo Empresarial
Área operativa/ de negocio Nivel Regional	Vanessa Bustos Álvarez	Ejecutiva de Fomento, Dirección Regional de Los Ríos	José Carreño Guzmán	Ejecutivo de Fomento, Dirección Regional de Los Ríos
Área de apoyo/Gerencia de Administración y Finanzas	Carla Andrea Vargas Duarte	Jefe Unidad Gestión Financiera, Gerencia de Administración y Finanzas	Evelyn Donoso	Profesional Unidad de Gestión Financiera, Gerencia de Administración y Finanzas
Área de apoyo/ Gerencia de Tecnología y Sistemas	Iván Quiñones Bastías	Gerente de Tecnología y Sistemas	Ángelo Sanhueza Antimán	Profesional Gerencia de Tecnología y Sistemas
Unidad de Estrategia Institucional	Melissa Campos Maldonado	Jefa Unidad de Estrategia Institucional	Romina Jadue Coñoman	Profesional Unidad de Estrategia Institucional
Área de apoyo/ Unidad de Estrategia Institucional	Carlos Gil Gálvez	Profesional área de Estudios, Unidad de Estrategia Institucional	Marly Alexandra Olivares Lathulerie	Cientista de Datos área de Inteligencia de Negocios Unidad de Estrategia Institucional
Área operativa/ de negocio Nivel central	Claudia Schneeberger Méndez	Profesional Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios	Pablo Barahona Gaete	Profesional Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios
Área operativa/ de negocio Nivel central	Yasna González Flores	Profesional del área de Gerencia de Desarrollo Asociativo	Mónica Galaz Garcés	Profesional de Área Gerencia de Desarrollo Asociativo

Valeria Paz Gómez Fuenzalida

GERENTE DE COMUNICACIONES
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

