

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

RESOLUCIÓN N° 10.490.-

Santiago, 24 de abril 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 la 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° 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, debido a cambios en las funciones encomendadas y que algunos de los integrantes de la Comisión ya no prestan servicios en Sercotec, resulta necesario modificar la Resolución N°10.392, de 2023, de la Gerencia General de Sercotec, en el sentido de reemplazar a dichas personas.
8. 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°10.392, de fecha 25 de septiembre de 2023, 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 tendrá las siguientes etapas, objetivos y funciones:
 - 1) **Etap 1: Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria**, tendrá como objetivos:
 - Colaborar con Sercotec para poner en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
 - Colaborar con Sercotec para levantar y sistematizar 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.
 - Colaborar con Sercotec para generar un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.
 - 2) **Etap 2: Diseño de un plan de mejoramiento**, tendrá como objetivo que el Comité colabore con Sercotec, para definir una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

- 3) **Etapa 3: Implementación del plan de mejoramiento**, tendrá como objetivo colaborar con Sercotec, para la implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
- 4) **Etapa 4: Mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria**, tendrá como objetivos:
 - Colaborar con Sercotec en la evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
 - Orientar a Sercotec en la mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.

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

1. Analizar la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por Resolución de la Gerencia General de Sercotec.
 2. Coordinar al menos una actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio, considerando la asistencia de al menos un 30% de sus trabajadores/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.
 3. Entregar su opinión durante la elaboración del diagnóstico.
 4. Definir la política de calidad de servicio.
 5. Entregar su opinión durante la elaboración de la Política de Calidad y el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
 6. Entregar su opinión durante la elaboración del informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
 7. Entregar su opinión durante la elaboración del informe de Evaluación de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
- B. 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 subrogue.
 2. Tres contrapartes técnicas regionales del servicio Punto Mipe, en representación de quienes interactúan directamente con usuarios y usuarias.
 3. Un representante de la Directiva del Sindicato de Sercotec.
 4. Tres representantes de las áreas de negocios: dos de nivel central y otro regional.
 5. Dos representantes de las gerencias de apoyo (Tecnología y Sistemas y Administración y Finanzas).
 6. Un representante de la Unidad de Gestión Estratégica.
 7. Un representante de la Unidad de Clientes y Ciudadanía.

Los y las representantes y sus 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.

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

1. Lo presidirá la Gerenta/e de Comunicaciones, quien representará al Comité, presidirá y fijará en tabla los temas a tratar en las sesiones, informará a la Gerenta 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, los participantes, 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 deberá contar con un mínimo de cuatro (4) sesiones anuales y 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. Cada integrante del Comité deberá encontrarse individualizado o individualizada en el acta de la primera reunión de constitución del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, o aquella acta que registre una modificación a esta y actualice a sus integrantes y deberá contar con al menos un/a suplente designado/a por cada representante.
- 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 Usuaría de Sercotec.
- IV. **COMUNÍQUESE**, en el sitio de intranet institucional para difusión de todos los trabajadores y trabajadoras.

María José Becerra Moro
Gerenta General
Servicio de Cooperación Técnica

JCLA/VF/SCV

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
Jefatura y área de apoyo	Valeria Gómez Fuenzalida	Gerenta de Comunicaciones	Carolina Urrutia Farías	Coordinadora área, 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
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	Vanesa Bustos Álvarez	Ejecutiva de Fomento, Dirección Regional de Los Ríos	José Carreño Guzmán	Ejecutivo de Fomento, Dirección Regional de Los Ríos
Área de apoyo	Carlos Gil Gálvez	Profesional Unidad de Resultados, Gerencia de Administración y Finanzas	Sergio Aburto Aros	Profesional Unidad de Gestión Financiera, Gerencia de Administración y Finanzas

ÁREA / TIPO DE ROL	INTEGRANTE TITULAR	CARGO	SUPLENTE	CARGO
Área de apoyo	Iván Quiñones Bastías	Gerente de Tecnología y Sistemas	Ángelo Sanhueza Antimán	Profesional Gerencia de Tecnología y Sistemas
Unidad de Gestión Estratégica	Melissa Campos Maldonado	Jefa Unidad de Gestión Estratégica	Romina Jadue Coñoman	Profesional Unidad de Gestión Estratégica
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
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

