

RESOLUCIÓN N° 10.676

**CREA EL COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO,
EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN
DIGITAL DE SERCOTEC**

SANTIAGO, 20 DE FEBRERO DE 2025.-

VISTO Y CONSIDERANDO:

1. Que, Sercotec tiene como misión apoyar el desarrollo de la micro y pequeña empresa, así como del emprendimiento, mediante asistencia técnica especializada y fomento de la asociatividad y cooperativismo. Promovemos la articulación entre actores públicos y privados a nivel territorial, con el propósito de fortalecer los ecosistemas productivos y de impulsar un desarrollo económico sostenible e inclusivo, facilitando la inserción competitiva en la economía y mejorando el bienestar de las personas.
2. Que, en el marco de la participación institucional en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), a partir del año 2023 se crea el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, 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.
3. Que, en el marco de la participación institucional en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), a partir del año 2025 se crea el nuevo Sistema de Transformación Digital, cuyo objetivo es instalar progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de las instituciones, para mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas (naturales y jurídicas) por el Estado.
4. Que, el Decreto Exento N°432, del año 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba programa marco de los programas de mejoramiento de la gestión de los servicios en el año 2025 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 Usuaría y del Sistema de Transformación Digital incluida la conformación del Comité de Calidad de Servicio Experiencia Usuaría y Transformación Digital.
5. 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°10.350, de fecha 28 de abril

de 2023, de la Gerencia General de Sercotec, que crea el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y sus modificaciones

- II. **APRUÉBASE** la creación del Comité de Calidad de Servicio Experiencia Usuaría y Transformación Digital, cuyo texto es el siguiente:

COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

1. El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación de los PMG:

- Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría
- Sistema de Transformación Digital

Para dichos efectos, las funciones del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital son las siguientes:

- a. Para el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría:

- Analizar la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por Resolución de la Gerencia General de Sercotec.
- 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 Usuaría.
- Aprobar el informe de implementación del Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
- Aprobar el informe de Evaluación de la Calidad de Servicio Experiencia Usuaría.

- b. Para el Sistema de Transformación Digital:

- Contextualizar al interior de la institución y a la Jefatura de servicio sobre el Sistema de Transformación Digital.
- Liderar la aplicación de los instrumentos de diagnóstico (3).
- Liderar la elaboración del plan de Transformación Digital.
- Presentar a la Jefatura de servicio el Plan de Transformación Digital, para su formalización.
- Liderar y monitorear la implementación del Plan de Transformación Digital.

2. El Comité de Calidad de Servicio Experiencia Usuaria y Transformación Digital estará conformado por los siguientes integrantes:

1. Representante para efectos del Comité de la jefatura del servicio o quién la subrogue.
2. Coordinador/a de Transformación Digital (CTD)
3. Representante de la Jefatura de Tecnología de la Información
4. Contrapartes técnicas regionales del servicio Punto Mipe, en representación de quienes interactúan directamente con usuarios y usuarias.
5. Representantes de las áreas operativas (de negocio)
6. Representantes de las áreas de apoyo
7. Representantes de la Directiva del Sindicato de Sercotec.
8. Representantes de la Unidad de Estrategia Institucional.
9. 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.

3. El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital funcionará de la siguiente manera:

- a. La persona que ejerza el rol de Coordinador/a del Comité será 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.
- b. 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 comité, mantendrá la nómina actualizada de los miembros, 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.
- c. 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.

- d. El Comité adoptará sus acuerdos por la mayoría absoluta de sus miembros.
 - e. Para sesionar, deberá contar con un quórum mínimo de 5 personas.
 - f. Sus sesiones quedarán registradas en acta.
 - g. El Comité podrá invitar a externos a sus sesiones, tales como expertos/as, proveedores/as y personas funcionarias de otras instituciones.
 - h. 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, Experiencia Usuaria y Transformación Digital 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

JCLA/NFFM/IQB/SZM/MCM/RJC
Distribución: para todo Sercotec

ANEXO

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

ÁREA / TIPO DE ROL	INTEGRANTE TITULAR	CARGO	SUPLETE	CARGO
Coordinador/a del Comité/ Representante Gerente General/ Jefatura y área de apoyo	Valeria Gómez Fuenzalida	Gerente de Comunicaciones	Iván Quiñones Bastias	Gerente de Tecnología y Sistemas
Coordinador de Transformación Digital/ Jefatura de Tecnología de la Información	Iván Quiñones Bastias	Gerente de Tecnología y Sistemas	Angelo Sanhueza Antiman	Coordinador de Área Gerencia de Tecnología y Sistemas
Secretaria ejecutiva del Comité/ Unidad de Clientes y Ciudadanía	Karina Lander Mora	Profesional Unidad de Clientes y Ciudadanía, Gerencia de Comunicaciones	Sandra Zúñiga Montecino	Profesional de Apoyo Gerencia de Comunicaciones
Contraparte interacción directa con usuarios	Hugo Pérez Aracena	Coordinador de Planificación y Operaciones Dirección Regional de Atacama	Matías Aguirre Cortes	Ejecutivo de Fomento, Dirección Regional de Atacama
Contraparte interacción directa con usuarios	Vanessa Bustos Álvarez	Ejecutiva de Fomento, Dirección Regional de Los Ríos	José Carreño Guzmán	Ejecutivo de Fomento, Dirección Regional de Los Ríos
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
Área operativa (de negocio) / Representante Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios	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) / Representante Gerencia de Desarrollo Empresarial	Rodolfo Madriaga Ponce	Jefe de Unidad de Programas Especiales Gerencia de Desarrollo Empresarial	Mario Pradenas Cantero	Profesional Gerencia de Desarrollo Empresarial

ÁREA / TIPO DE ROL	INTEGRANTE TITULAR	CARGO	SUPLENTE	CARGO
Área operativa (de negocio)/ Representante Gerencia de Desarrollo Asociativo	Yasna González Flores	Profesional del área de Gerencia de Desarrollo Asociativo	Mónica Galaz Garcés	Profesional de Área Gerencia de Desarrollo Asociativo
Área de apoyo/Gerencia de Administración y Finanzas	Carla 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 Control de Gestión/ Jefatura 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/ Contrapartes MESU	Carlos Gil Gálvez	Profesional área de Estudios, Unidad de Estrategia Institucional	Marly Olivares Lathulerie	Cientista de Datos área de Inteligencia de Negocios Unidad de Estrategia Institucional
Área de apoyo/ Unidad de Estrategia Institucional/	Macarena Vergara Berrocal	Coordinadora Área de Inteligencia de Negocios Unidad de Estrategia Institucional	Constanza Palma Vidal	Profesional de Área de Inteligencia de Negocios Unidad de Estrategia Institucional
Representante Sindicato de Trabajadores	María Molina Mardones	Secretaria Sindicato de Trabajadores de Sercotec	Fredy Reinoso González	Tesorero Sindicato de Trabajadores de Sercotec

