

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.621

Lunes 7 de Agosto de 2023

Página 1 de 3

Normas Generales

CVE 2356736

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Subsecretaría de Relaciones Exteriores

CREA COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA, DE LA SUBSECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

(Resolución)

Núm. 732 exenta.- Santiago, 12 de abril de 2023.

Vistos:

Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 1-19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 21.080, que modifica diversos cuerpos legales con el objeto de modernizar el Ministerio de Relaciones Exteriores; en el decreto supremo N° 41, de 2020, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que aprueba el Reglamento que Determina la Organización Interna de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores y las Denominaciones y Funciones que corresponden a cada una de sus Unidades; en el decreto exento N° 347 de 2022, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2023 para efectos de incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la ley N° 19.553; y lo dispuesto en la resolución N° 6, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón de las materias de personal que se indican.

Considerando:

1° Que, el decreto exento N° 347, de 2022, del Ministerio de Hacienda, citado en los vistos, dispone en su numeral tercero de la parte considerativa que, el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión, debe contener los objetivos de gestión eficaz, de eficiencia institucional y de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, sus ponderaciones, indicadores u otros instrumentos que medirán el grado de cumplimiento de los objetivos comprometidos, los porcentajes mínimos de cumplimiento y los medios de verificación.

2° Que, en dicho contexto, el citado decreto, en su numeral 15, objetivo 3, define el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (en adelante también, "Sistema"), cuyo objeto es mejorar la calidad del servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos y circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.

3° Que, asimismo, en la Etapa 1 de este Sistema, se dispone que la Institución debe poner en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, mediante la creación de un Comité.

4° Que, al tenor del numeral primero de la Etapa 1 previamente citada, este Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria debe ser creado por resolución y sus integrantes deben ser funcionarios/as de distintos niveles jerárquicos, incluyendo 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, entre otras.

5° Que, corresponderán a este Comité analizar la existencia de una política de calidad de servicio, coordinar una actividad de concientización en la Materia, cuya opinión será considerada para la opinión del diagnóstico de la medición de satisfacción usuaria.

CVE 2356736

Director: Felipe Andrés Peroti Díaz
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Resuelvo:

1. Créase el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, en adelante el "Comité".

2. El Comité estará integrado por los siguientes funcionarios/as de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores:

a) Directora o Director General de Asuntos Consulares, Inmigración y de Chilenos en el Exterior, quien presidirá el Comité.

b) Directora o Director General Administrativo.

c) Jefe o Jefa de la División de Servicios Consulares.

d) Jefe o Jefa de la División de Gestión de Personas.

e) Jefe o Jefa de la División de Infraestructura y Logística.

f) Jefe o Jefa de la División de Atención Ciudadana y Transparencia.

g) Jefe o Jefa del Departamento de Control de Gestión.

h) Asesora o Asesor en control de gestión de la Dirección General Administrativa.

i) Asesor o Asesora en control de gestión de la Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y de Chilenos en el Exterior.

j) Encargada o Encargado de Atención Ciudadana de la División de Atención Ciudadana y Transparencia.

3. El Comité, en virtud del decreto exento N° 347, de 2022, tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

a) Proponer a la Subsecretaria o Subsecretario de Relaciones Exteriores una Política de Calidad de Servicio y un Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

b) Proponer a la Subsecretaria o Subsecretario de Relaciones Exteriores acciones destinadas a implementar y ejecutar la citada Política y Plan.

c) Proponer a las Unidades competentes, acciones a seguir para implementar y cumplir con la referida Política y Plan, y mejorar la experiencia usuaria.

d) Determinar y Coordinar Actividades de Concientización en materia de calidad de servicio.

e) Sugerir mecanismos de medición de satisfacción de usuarios, en congruencia con la metodología e instrucciones que imparta la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda.

f) Efectuar un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria, en relación a los resultados de la medición de satisfacción de usuarios realizada por la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda.

g) Disponer de un catastro de información, con a lo menos, la caracterización de los registros administrativos de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores y los trámites y servicios entregados a la ciudadanía.

h) Analizar y sistematizar la información de los distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos.

i) Velar por el cumplimiento de las medidas, políticas, estrategias y/o acciones institucionales, adoptadas en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria.

4. El Comité tendrá un Secretario o Secretaria, quien será designado y se determinarán sus actividades por parte del Comité.

5. La Subsecretaría de Relaciones Exteriores proporcionará el apoyo técnico y administrativo que sea necesario para el adecuado funcionamiento del Comité y su Secretaría.

6. El Comité fijará las normas que regulen su funcionamiento, si es que fuese necesario.

7. La designación de los miembros del Comité no constituirá creación de cargos públicos.

8. Si el Comité lo estima pertinente, y solo para efectos consultivos, podrá invitar a sus sesiones a otros funcionarios de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores o de otros Organismos Públicos.

9. El Comité será convocado a sesionar a iniciativa del Director o Directora General de Asuntos Consulares, Inmigración y de Chilenos en el Exterior, y se constituirá con al menos 6 de sus integrantes.

10. Publíquese la presente resolución en el portal web de Gobierno Transparente de esta Secretaría de Estado, por la División de Atención Ciudadana y Transparencia, con el objeto de

dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 7° de la Ley N° 20.285, de 2008, sobre acceso a la información pública.

Anótese, comuníquese y archívese.- Gloria de la Fuente González, Subsecretaria de Relaciones Exteriores.

Lo que transcribo a Us. para su conocimiento.- Claudia Rojo, Directora General Administrativa.

