



**TRABAJANDO  
PARA USTED**

Constituye El Comité Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital en SERVIU Región de Los Ríos, Año 2026

VALDIVIA, 27 ABR. 2026

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 2236

RESOLUCIÓN  
ELECTRONICA

**VISTOS:**

- a) La Resolución Exenta electrónica Nº1763, de fecha 27 de mayo de 2025, del SERVIU Región de Los Ríos, que constituye el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y Transformación Digital en SERVIU Región de Los Ríos.
- b) El Decreto Exento Nº432, de fecha 28 de noviembre de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el 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 Nº19.553.
- c) El D.F.L. Nº1, fue promulgado con fecha 9 noviembre de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece normas de aplicación del artículo 1º de la Ley Nº21.180, de transformación digital del Estado, respecto de los procedimientos administrativos regulados en leyes especiales que se expresan a través de medios electrónicos, y determina la gradualidad para la aplicación de la misma ley, a los órganos de la administración del estado que indica y las materias que les resultan aplicables.
- d) La Guía Metodológica del Sistema de Transformación Digital, publicada en marzo del año 2026 por la Secretaría de Gobierno Digital, Subsecretaría de Hacienda.
- e) La Guía Metodológica del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Etapa 1, de 2025, de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda.
- f) La Guía Metodológica del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Etapa 2, de 2025, de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda.
- g) La Guía Metodológica del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Etapa 3, de 2025, de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda.
- h) Decreto Nº4, fue promulgado con fecha 9 de noviembre de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos, en las materias que indica, según lo dispuesto en la Ley Nº21.180 sobre transformación digital del Estado.
- i) Lo dispuesto en la Ley Nº18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- j) El D.L. Nº1.305, de 1975, y las facultades que me otorga el D.S. Nº355/1976 de V. y U., Reglamento Orgánico de los SERVIU.
- k) La Resolución Nº36, de 2024, y Nº8/2025, ambas de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre el trámite de toma de razón y determina los montos en UTM, a partir de los cuales los actos que se individualizan quedarán sujetos al citado control de legalidad.
- l) Que, debido a que el cargo de Director Titular de este Servicio se encuentra vacante, y de acuerdo a lo dispuesto por el Decreto Exento RA **272/52/2026** de la Subsecretaría de V. y U., que me designa como primer subrogante para el cargo de Director del Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos, procedo a suscribirla en esta calidad.

**CONSIDERANDO:**

1. El Requisito Técnico Nº1, del Objetivo Nº1, de la Etapa Nº1, del Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (Decreto Exento Nº432, del Ministerio de Hacienda, de fecha 28 de noviembre de 2024) que señala que "El Servicio constituye el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, mediante una resolución, cuyos integrantes deberán ser funcionarios(as) de distintos niveles jerárquicos, incluyendo a quienes interactúan directamente con usuarios(as), al coordinador(a) de Transformación Digital, a un(a) representante de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente), jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, tales como: finanzas, control de gestión, entre otras".

2. De acuerdo con lo que se establece en el Decreto Exento N°21 de fecha 31 de diciembre del 2025, del Ministerio Secretaria General de Gobierno, en el objetivo 3, referente al sistema de Calidad de Servicio, etapa 1, La Institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnica y asesoría, , velando por la adecuada implementación del sistema en cada una de sus etapas.

3. Que la constitución del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, la designación de sus integrantes y la definición de sus funciones, deben ser aprobados por el correspondiente acto administrativo del Servicio.

4. Que, resulta necesario llevar a cabo una actualización en la composición del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital para este Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos, debido a que ha habido modificaciones en los cargos de los funcionarios que forman parte de este comité para el año en curso.

### **RESOLUCIÓN:**

1. **DÉJANSE SIN EFECTO** la Resolución Exenta electrónica N°1763 de fecha 27 de mayo del año 2025, de este Servicio de Vivienda y Urbanización.
2. **DESÍGNASE** a la funcionaria Sra. Pilar Leighton Uribe como **Encargada del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría**, y como subrogante al funcionario don Raúl Suazo Mardones.
3. **NÓMBRASE** al funcionario don Roberto Henríquez Loncomilla como **Encargado del sistema de Transformación Digital**, y como Subrogante a la Srta. **Cristina Avendaño Venegas**.
4. **CONSTITÚYASE** el comité de Calidad de Servicio Experiencia Usuaría y Transformación, Digital del SERVIU de la Región de Los Ríos, De acuerdo con lo dispuesto en el Requisito Técnico N°1 relacionados con el Objetivo N°1 de la Etapa N°1, del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y Transformación Digital, que fue ratificado por el Decreto Exento N°432, con fecha del 28 de noviembre de 2024, del Ministerio de Hacienda.
5. **DESÍGNASE** como integrantes del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital a los siguientes funcionarios(as):

<b>Nombre</b>	<b>Cargo/al interior del servicio</b>	<b>Área que Representa</b>	<b>Cargo/rol en el comité CSEUYTD</b>	<b>Interactúa Directamente con usuario/as</b>	<b>Representante Titular o Suplente</b>
Cristobal Valenzuela Voss	Jefe Depto. Jurídico	Depto. Jurídico	Integrante área que interactúa directamente con los usuarios/as.	Sí	Titular
Mauricio Carrasco Sepulveda	Jefe Depto. Operaciones Habitacionales	Operaciones Habitacionales	Integrante área que interactúa directamente con los usuarios/as.	Sí	Titular
Pilar Leighton Uribe	Analista Operaciones Habitacionales	Operaciones Habitacionales	Coordinador del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría	Sí	Titular
Lucia Ortiz Ortiz	Analista Operaciones Habitacionales	Operaciones Habitacionales	Integrante área que interactúa directamente con los usuarios/as	Sí	Titular

Raul Suazo Mardones	Encargado de Unidad de Participación Ciudadana	Participación Ciudadana	Coordinador(s) del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría	Sí	Titular
Roberto Henríquez Loncomilla	Coordinador Informático	Administración y Finanzas	Coordinador de Transformación Digital	No	Titular
Cristina Avendaño Venegas	Analista Operaciones Habitacionales	Operaciones Habitacionales	Coordinador a(s) Transformación Digital	No	Suplente
Daniela Salas Escalona	Administrativa Departamento Técnico	Departamento Técnico	Integrante área de operativa y apoyo.	No	Titular
Patricia Lagos Harvez	Analista Departamento Técnico	Departamento Técnico	Integrante área de operativa y apoyo.	No	Suplente
Rodrigo Arias Inostroza	Ejecutivo OIRS	OIRS	Integrante área que interactúa directamente con los usuarios/as.	Sí	Titular
Jorge Camino Silva	Oficial de Partes	Oficina de Partes	Integrante área que interactúa directamente con los usuarios/as.	Sí	Suplente
Claudia Vera Marguardt	Analista de Unidad de Participación Ciudadana	Participación Ciudadana	Integrante área de operativa y apoyo	Si	Titular
Marcela Guzman Belmar	Analista Departamento Jurídico	Departamento Jurídico	Integrante área de operativa y apoyo	No	Titular
Miguel Montenegro Moreno	Encargado Unidad Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Representante de la jefatura de tecnologías de la información	No	Titular
Cristina Solis Zapata	Analista Departamento Programación Física y Control	Programación Física y Control	Integrante área de operativa y apoyo	No	Titular
Patricio Ibañez Carvajal	Encargado de Administración y Finanzas	Administración y Finanzas	Integrante área de operativa y apoyo	No	Titular
Fernando Salgado Contreras	Encargado de Programación física y Control	Programación física y Control	Integrante área de operativa y apoyo	No	Titular

La periodicidad de las reuniones se establecerá conforme a los requerimientos propios del desarrollo de las actividades contempladas en las Guías Metodológicas del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, con la finalidad de asegurar el adecuado cumplimiento de las tareas y funciones definidas y serán convocadas por titular o subrogante del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

El quórum de asistencia corresponderá a la totalidad de los integrantes del comité. No obstante, las inasistencias podrán ser debidamente justificadas por licencias médicas, permisos legales del funcionario(a) u otras actividades institucionales debidamente acreditadas.

Los funcionarios (as) designados por el presente acto administrativo, que tienen calidad de planta, contrata y Honorarios Agente Público, ejercerán sus funciones sin perjuicio de sus otras labores asignadas.

6. **ESTABLEZCANSE** las funciones del **Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría de la Región de Los Ríos:**

- Coordinar las actividades de concientización en materia de Calidad de Servicio.
- Aprobar el diagnóstico de la calidad de servicio.
- Aprobar la política de calidad de servicio.
  
- Aprobar el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
- Aprobar el informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
- Aprobar el informe de Evaluación de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

7. **ESTABLEZCANSE** las funciones para el **Sistema de Transformación Digital:**

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos técnicos en cada una de las cuatro etapas que contempla el Sistema de Transformación Digital, asegurando que los medios de verificación cumplan con los criterios de completitud y oportunidad exigidos por la Secretaría de Gobierno Digital.
- Liderar la estrategia de sensibilizar y difundir al interior de la institución y hacia la jefatura de servicio sobre los avances del proceso del Sistema de Transformación Digital.
- Coordinar la aplicación técnica del "Instrumento de evaluación de sitios web y servicios digitales", gestionando el trabajo colaborativo entre las áreas de TI, Comunicaciones y Atención Ciudadana que forman parte del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital para identificar brechas en dimensiones críticas (usabilidad, seguridad, accesibilidad) y obtener la Opinión Técnica Favorable (OTF).
- Diseñar y elaborar en la elaboración del Plan de Transformación Digital integrando los resultados del diagnóstico de brechas y asegurar su aprobación por parte de la jefatura del servicio.
- Liderar y monitorear la implementación del Plan de Transformación Digital (Etapa 3), validando que los medios de verificación y reportes de avance sean consistentes con los Requisitos Técnicos, para asegurar la mejora continua en la entrega de servicios conforme a las normativas de Gobierno Digital.

8. **TÉNGASE PRESENTE** que, en el eventual caso de que sea preciso sustituir a un miembro del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, la designación del nuevo miembro será realizada por el Director (s) del Servicio, mediante resolución exenta.

9. **TÉNGASE PRESENTE** que los funcionarios designados mediante este acto administrativo llevarán a cabo sus responsabilidades en el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, sin afectar sus actividades habituales.

10. **NOTIFÍQUESE** la presente resolución a cada uno de los integrantes del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, a sus respectivos correos electrónicos gestión que deberán realizar los respectivos coordinadores Srta. Pilar Leighton Uribe y Sr. Roberto Henríquez Loncomilla.

**ANOTESE, COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHIVASE**

**MAURICIO CARRASCO SEPULVEDA**  
**DIRECTOR (S) SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE LOS RÍOS**

PLU/CSP/RHL/RVP/CVV

DISTRIBUCIÓN:

- JEFE DEPARTAMENTO OPERACIONES HABITACIONALES SERVIU LOS RIOS
- ENCARGADO DE PMG REGIONAL SERVIU LOS RIOS AT. F. SALGADO
- ENCARGADO S DEPARTAMENTO JURIDICO SERVIU LOS RIOS
- CONTRALOR INTERNO SERVIU LOS RIOS
- OFICINA DE PARTES SERVIU LOS RIOS
- INTEGRANTES COMITE CALIDAD DE SERVICIO EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACION DIGITAL SERVIU LOS RIOS