

RESOLUCIÓN EXENTA N° 015/

MAT.: DEJA SIN EFECTO POR LOS MOTIVOS QUE INDICA LA RESOLUCIÓN EXENTA N°015/0593, DE 2025 Y APRUEBA LA NUEVA CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL, DE LA JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES.

SANTIAGO,

VISTOS:

1°) Lo dispuesto en la Ley N° 17.301, de 1970, del Ministerio de Educación Pública, que "Crea Corporación Denominada Junta Nacional de Jardines Infantiles"; **2°)** El DFL N° 1-19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que "Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado"; **3°)** La Ley N° 19.880, de 2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que "Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado"; **4°)** El Decreto con Fuerza de Ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que "Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo"; **5°)** El reglamento de la Ley N° 17.301, de 1970, del Ministerio de Educación, que "Crea Corporación Denominada Junta Nacional de Jardines Infantiles" contenido en el Decreto Supremo N° 1.574, de 1971, del Ministerio de Educación Pública; **6°)** El Decreto Supremo N° 01 de fecha 04 de enero de 2023 del Ministerio de Educación, que nombra a doña Daniela Triviño Millar, en el cargo de Vicepresidenta Ejecutiva de la Junta Nacional de Jardines Infantiles; **7°)** El Decreto Exento N°432, del Ministerio de Hacienda, de 28 de noviembre de 2024, que aprueba el 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° Ley N°19.553; **8°)** Las Resoluciones Exentas N°015/0303, de fecha 5 de mayo de 2023; N° 015/0494, de fecha 27 de julio de 2023; N° 015/890, de fecha 22 de diciembre de 2023; N°015/608, de fecha 26 julio de 2024; N°1049 de fecha 20 de diciembre de 2024; N°1057 de fecha 24 de diciembre de 2024 y N°015/0593, de fecha 11 de junio de 2025, todas de la Vicepresidenta Ejecutiva de esta Junta Nacional de Jardines Infantiles; **9°)** La Resolución N°36, de 19 de diciembre de 2024, que "Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón", y la Resolución N°8, de 24 de marzo de 2025, que la modifica y complementa, ambas de la Contraloría General de la República; y demás antecedentes tenidos a la vista.

CONSIDERANDO:

1°) Que, el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuarios, es un Programa de Mejoramiento de Gestión, cuya finalidad es *"mejorar la calidad de 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 o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora"*.

2°) Que, las etapas, objetivos y requisitos técnicos del referido Sistema están incluidas en el Decreto Exenta N°432, de noviembre de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el programa marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2025 para efectos del incremento por desempeño institución del artículo 6° de la Ley 19.553.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

junji.digital.gob.cl/validador/JIDTKF-913

3º) Que, a su vez, a través de la "Guía Metodológica Etapa 1, 2025" relativa a los servicios que comprometen etapa 2 o 3 -que resulta aplicable a esta Institución-, se entregan lineamientos para la implementación de dicha etapa, con la descripción de requisitos técnicos y sus medios de verificación.

4º) Que, en consideración a los cambios en la estructura orgánica de JUNJI como lo prescrito en el Decreto N°432, de 2024, del Ministerio de Hacienda antes individualizado, y los lineamientos de la Red de Expertos del Ministerio de Hacienda, mediante la Resolución Exenta 015/0593, de fecha 11 de junio de 2025, de la Vicepresidenta Ejecutiva de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, se dejó sin efecto la Resolución Exenta N°015/1057 de 2024 y se aprobó la Constitución del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, cuya conformación se sancionó a través del citado acto administrativo.

5º) Que, debido a los cambios en la dotación de personal en nuestra Institución, y considerando además la necesidad de incorporar determinadas recomendaciones propuestas por la Red de Expertos del Ministerio de Hacienda, así como dar cumplimiento a lo establecido en la Guía Metodológica antes citada respecto de mantener actualizada la Resolución de constitución del Comité, resulta necesario modificar y actualizar los representantes, funciones y cargos.

Además, con la finalidad de mantener un adecuado orden procedimental, se ha estimado pertinente dejar sin efecto la Resolución Exenta N°015/593 antes individualizada y aprobar la nueva constitución del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital de la Junta Nacional de Jardines Infantiles.

6º) Que, conforme a lo expuesto corresponde sancionar dicha constitución a través del presente acto administrativo.

RESUELVO:

I.- DÉJASE SIN EFECTO la Resolución Exenta N°015/0593, de 2025, de la Vicepresidenta Ejecutiva de este Servicio y **APRUÉBASE LA NUEVA CONSTITUCIÓN** del **Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital de la Junta Nacional de Jardines Infantiles**, conformado por representantes de distintos niveles jerárquicos y además por representantes de áreas operativas y de apoyo, siendo designados por la líder del Comité, Vicepresidenta Ejecutiva, doña Daniela Paz Triviño Millar junto a su Gabinete y a las Coordinadoras del Comité, Directora del Departamento de Calidad Educativa, doña Denise Arriagada Obregón y Encargada del Departamento de Planificación, doña Carola Salinas Herrera.

Representantes de los Departamentos y Unidades de la Dirección Nacional y Regional:

Líder del Comité: Vicepresidenta Ejecutiva, doña Daniela Paz Triviño Millar, Primer Nivel Jerárquico.

- Función en el Comité:
 - Representar a la institución ante el Comité de Expertos, tiene la facultad de aprobar o rechazar medios de verificación y de enviar a Red de Expertos, mediante la Plataforma Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria y Plataforma CPAT, la información de JUNJI.

Suplentes: Asesoras de Gabinete, doña Isabel Romo Pino y doña Karen Aliaga Núñez.

- Funciones en el Comité:
 - Representar al/la Líder del Comité en los términos de las funciones indicadas, además de impulsar desde su gestión en Gabinete el



despliegue de las acciones del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, participando activamente de las instancias de reunión del Comité.

Coordinadoras del Comité: Directora del Departamento de Calidad Educativa, doña Denise Arriagada Obregón, perteneciente al Segundo Nivel Jerárquico.

Y la Encargada del Departamento de Planificación, doña Carola Salinas Herrera.

- Funciones en el Comité:
 - Coordinar la gestión general del Comité Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, a través de la convocatoria a encuentros de las distintas áreas que colaboran con los Sistemas de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, que a su vez tienen la facultad de revisar la información que será cargada en la Plataforma Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, y en la Plataforma CPAT, respectivamente.
 - Impulsar desde su gestión como Directora del Departamento de Calidad Educativa y Encargada del Departamento de Planificación, el desarrollo de las acciones del Comité Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, participando activamente en las instancias de reunión.

Suplentes: Encargada (S) de Sección Gestión Operativa del Departamento de Calidad Educativa, doña Daniela Fischer Sierra, y Encargado de Sección Tecnología de la Información del Departamento de Planificación, don Víctor Campos Marchant.

- Función en el Comité:
 - Representar a las Coordinadoras del Comité en los términos de las funciones indicadas.

Secretarías Ejecutivas del Comité: Profesional de la Sección de Gestión Operativa, del Departamento de Calidad Educativa, doña Daniela Araya Fernández, y Administrativa, Secretaria del Departamento de Planificación, doña María Teresa Chacón.

- Funciones en el Comité:
 - Elaborar actas de reuniones del Comité y realizar seguimiento a los compromisos definidos en las mismas, para cumplir con plazos establecidos o tareas encomendadas.
 - Mantener nómina actualizada de las personas representantes.
 - Sistematizar y apoyar la verificación de la información reportada y los medios de verificación del Sistema Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, en las plataformas dispuestas para ello: SharePoint del Sistema de Control de Gestión y Sistema de Control de Gestión Institucional, en los plazos establecidos; e ingresar la información a las Plataformas correspondientes.

Suplentes: Profesional de la Sección Gestión Operativa del Departamento de Calidad Educativa, doña Ilenia Montero Andaur, y Administrativa Secretaria del Departamento de Calidad Educativa, doña Cinthya Adriaola Paillalef.

- Función en el Comité:
 - Representar a la Secretaria Ejecutiva del Comité en los términos de las funciones indicadas.

Coordinador/a de Transformación Digital (CTD): Encargada del Departamento de Planificación, doña Carola Salinas Herrera. Funciones en el Comité:



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

junji-digital.gob.cl/validador/JIDTKF-913

- Contraparte institucional que sirve de enlace entre la Secretaría de Gobierno Digital y los Órganos de la Administración del Estado.
- Coordinar y convocar internamente para todas las gestiones necesarias para el cumplimiento del Sistema de Transformación Digital.
- Administrar la Plataforma CPAT.

Suplentes: Encargado de Sección Tecnología de la Información del Departamento de Planificación, don Victor Campos Marchant.

- Función en el Comité:
 - Representar al Coordinador/a de Transformación Digital del Comité, en los términos de las funciones indicadas.

Coordinador Operativo de Transformación Digital (COTD): Profesional de la Sección de Tecnologías de la Información del Departamento de Planificación, don Óscar Salvatierra Salvatierra.

- Funciones en el Comité:
 - Participar en las reuniones convocadas por Red de Expertos.
 - Coordinar internamente todas las gestiones necesarias para el cumplimiento del Sistema de Transformación Digital respecto de sus requisitos técnicos.
 - Respaldar información y medios de verificación en Plataforma CPAT.

Suplente: Profesional de la Sección de Tecnologías de la Información del Departamento de Planificación, doña Marisel García Pino.

- Función en el Comité:
 - Representar a Coordinador Operativo de Transformación Digital (COTD) en los términos de la función indicada.

Representante de las áreas operativas:

Encargada de la Sección de Evaluación, Departamento de Calidad Educativa, doña Andrea González Aburto.

- Funciones en el Comité:
 - Liderar el desarrollo y entrega de los resultados de la encuesta de satisfacción de familias, insumo relevante para la mejora de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría del servicio educativo de JUNJI.
 - Contraparte de la Red de Expertos de la Medición de Satisfacción Usuarios – MESU.
 - Mantener comunicación permanente con la Red de Expertos que gestiona la realización de la encuesta MESU, enviando oportunamente los insumos requeridos.

Suplentes: Profesional de la Sección de Evaluación del Departamento de Calidad Educativa, don Maximiliano Sánchez Mondaca.

- Función en el Comité:
 - Representar a Encargada de la Sección de Evaluación en el Comité en los términos de las funciones indicadas.
 - Representar a Encargada como Contraparte de la Red de Expertos de la Medición Satisfacción Usuaría, en los términos de las funciones indicadas.

Representante de las áreas que interactúan

directamente con los usuarios/as: Contraparte para la Red de Expertos PMG Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, Encargada de la Sección de Ciudadanía del Departamento de Comunicaciones y Ciudadanía, doña Sylvia Belmar Aliaga.

- Funciones en el Comité:
 - Mantener comunicación permanente con la Red de Expertos que favorezca la gestión de las acciones del PMG Sistema Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

junji.digital.gob.cl/validador/JIDTKF-913

- Gestionar la habilitación de los perfiles de los representantes de la JUNJI en la Plataforma Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría que defina el Comité a través de clave única.
- Hacer entrega de la información referida a los trámites que se gestionan desde el Sistema de atención Ciudadana SIAC, para responder a requisitos técnicos, y también a contrapartes internas al Servicio, que permitan favorecer la mejora de la Calidad y percepción de la experiencia Usuaría en JUNJI.
- Hacer entrega de la información a través de base de datos de los principales trámites del sistema SIAC, a la contraparte de JUNJI ante DIPRES, para la realización de la encuesta MESU de la Medición Satisfacción de las personas con los servicios del Estado.

Suplente: Encargada Nacional de la Oficina de Información y Atención Ciudadana – SIAC, del Departamento de Comunicaciones y Ciudadanía, doña Marcela Cornejo Ramirez.

- Función en el Comité:
 - Representar a la Encargada de la Sección de Ciudadanía del Departamento de Comunicaciones y Ciudadanía en los términos de las funciones indicadas.

Representante de las áreas de apoyo:

Encargado de la Sección Gestión Estratégica del Departamento de Planificación, don Hernán Osorio Weidmann.

- Función en el Comité:
 - Mantener comunicación permanente y periódica con el Comité para el seguimiento, monitoreo y revisión por oposición, previa entrega revisada y verificada por responsables de la elaboración de los medios de verificación, con la finalidad de levantar observaciones para el cumplimiento de los requisitos técnicos, en etapas anteriores a la carga de información que realicen otros en la Plataforma del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
 - Solicitar antecedentes para mantener actualizado SharePoint Control de Gestión y Sistema de Control de Gestión Institucional.

Suplente: Encargada de la Oficina de Control de Gestión del Departamento de Planificación, doña Carla Silva Silva.

- Función en el Comité:
 - Representar al Encargado de la Sección Gestión Estratégica, del Departamento de Planificación, en los términos de las funciones indicadas.

Representante de las áreas de apoyo:

Encargado de la Sección de Gobernanza de Datos del Departamento de Planificación, don Juan Radrigán Araya.

- Función en el Comité:
 - Establecer coordinación con el Comité y la contraparte de MESU doña María Elena Cuevas, para la revisión de las bases de datos que se envían a DIPRES y que dan cuenta de los trámites institucionales.
 - Coordinar con el Comité la elaboración, revisión y el análisis de las bases de datos derivados de los principales trámites institucionales de cara a la ciudadanía.

Suplente: Profesional de la oficina de Análisis y Reportabilidad de Datos y Estadísticas del Departamento de Planificación, don Alberto Delgado Valda.

- Función en el Comité:
 - Representar a Encargado de la Sección de Gobernanza de Datos en los términos de las funciones indicadas.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

junji.cl/gob.cl/validador/JIDTKF-913

Representante de la Jefatura de Tecnologías

de la Información: Encargado de Sección de Tecnologías de la Información del Departamento de Planificación, don Víctor Campos Marchant.

- Función en el Comité:
 - Apoyar y poner a disposición herramientas tecnológicas que permitan asegurar las gestiones para el cumplimiento de tareas.

Suplente: Profesional de la Sección de Tecnologías de la Información del Departamento de Planificación, doña Marisel García Pino.

- Función en el Comité:
 - Representar a Encargado de Sección de Tecnologías de la Información del Departamento de Planificación en los términos de la función indicada.

Representante de las áreas de apoyo:

Encargada de Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos, Sección de Gobernanza del Departamento de Planificación, doña Rossana Rojas Donoso.

- Función en el Comité:
 - Hacer entrega de la información a través de base de datos de los trámites que componen el Sistema de Inscripción y Matrícula (SIM), a la contraparte de JUNJI ante la Red de Expertos para encuesta MESU y al Comité de Calidad, de acuerdo con requisito técnico.

Suplente: Profesional de la Oficina de Implementación Administración de Sistemas de Párvulos, Sección de Gobernanza del Departamento de Planificación, don Felipe Salvo Jaramillo.

- Función en el Comité:
 - Representar a Encargada de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos, Sección de Gobernanza del Departamento de Planificación en los términos de las funciones indicadas.

Representante de las áreas de apoyo:

Encargada de Oficina de Desarrollo Estratégico, de la Sección de Gestión Estratégica del Departamento de Planificación, doña Consuelo Valderrama Núñez.

- Funciones en el Comité:
 - Elaboración y actualización de diagnósticos y diseño y actualización del Plan de mejora de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria de JUNJI.
 - Organizar y sistematizar los medios de verificación en las plataformas disponibles para ello: Plataforma del Sistema de Control de Gestión institucional y Plataforma de la Red de Expertos, para la gestión del PMG de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria, teniendo la facultad de ingresar información en la Plataforma, para la gestión del PMG de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria a través de clave única.

Suplente: Profesional de la Oficina de Desarrollo Estratégico de la Sección de Gestión Estratégica del Departamento de Planificación, don Alexis Urzúa Labraña.

- Función en el Comité:
 - Representar a Encargada de Oficina de Desarrollo Estratégico de la Sección de Gestión Estratégica del Departamento de Planificación en los términos de la función indicada.



Representante de las áreas de apoyo:

Director (S) Departamento de Recursos Financieros, don Julio Córdova Manosalva, Segundo Nivel Jerárquico

- Funciones en el Comité:
 - Impulsar desde su gestión, el desarrollo de las acciones del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, aportando a la toma de decisiones desde su área.

Suplente: Profesional del Departamento de Recursos Financieros, doña Marisel Díaz Molina.

- Función en el Comité:
 - Representar al Director del Departamento de Recursos Financieros en los términos de la función indicada.

Representante de las áreas de apoyo:

Directora del Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica, doña Carolina Pérez Díaz, Segundo Nivel Jerárquico.

- Funciones en el Comité:
 - Impulsar desde su gestión, el desarrollo de las acciones del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, aportando a la toma de decisiones desde su área.
 - Liderar las acciones de asesoría jurídica y la gestión de los actos administrativos necesarios para la constitución y desarrollo de las acciones.

Suplente: Encargada de la Sección de Estudios y Pronunciamientos del Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica, doña Pamela Salinas Valdés:

- Funciones en el Comité:
 - Representar a la Directora del Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica en los términos de la función indicada.

Representante de las áreas de apoyo:

Encargada de la Sección de Certificación, Obtención del Reconocimiento Oficial y Mantención Normativa del Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica, doña Eugenia Contreras Concha.

- Función en el Comité:
 - Liderar el proceso de análisis y actualización de la Política de Calidad institucional.

Suplente: Encargada de la Sección de Estudios y Pronunciamientos del Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica, doña Pamela Salinas Valdés.

- Función en el Comité:
 - Representar a la Encargada de la Sección de Certificación, Obtención del Reconocimiento Oficial y Mantención Normativa del Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica en los términos de las funciones indicadas.

Representante de las áreas de apoyo:

Director Gestión y Desarrollo de Personas, don Emilio Patricio Valenzuela De Rodt, Segundo Nivel Jerárquico.

- Función en el Comité:
 - Impulsar desde su gestión, el desarrollo de las acciones del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, aportando a la toma de decisiones desde su área.

Suplente: Encargada de la Sección Gestión de Personas, Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, Doña Claudia Pizarro Alvarado.

- Función en el Comité:
 - Representar al Director Gestión y Desarrollo de Personas en los términos de las funciones indicadas.



Representante de las áreas de apoyo:

Encargado de la Sección de Seguimiento, Gestión y Mejora Continua, Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, don Franz Naeter Jiménez.

- Función en el Comité:
 - Hacer entrega de la información referida a bases de datos de funcionarios y funcionarias, para dar cuenta de requisito técnico relacionado con los procesos de difusión y concientización.

Suplente: Profesional de la Sección de Seguimiento, Gestión y Mejora Continua, Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, doña Valentina Fuenzalida Rojas.

- Función en el Comité:
 - Representar a Encargado de la Sección de Seguimiento, Gestión y Mejora Continua en los términos de las funciones indicadas.

Representante de las áreas operativas:

Encargado del Departamento de Cobertura y Habilitación de Espacios Educativos, don José Joaquín González Basaure.

- Funciones en el Comité:
 - Impulsar desde su gestión, el desarrollo de las acciones del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, aportando a la toma de decisiones desde su área.

Suplente: Encargada de la Oficina de Diagnóstico y Transferencia de Capital, del Departamento de Cobertura y Habilitación de Espacios Educativos, doña Carolina Aedo Burgos.

- Función en el Comité:
 - Representar al Encargado del Departamento de Cobertura y Habilitación de Espacios Educativos en los términos de las funciones indicadas.

Representante de las áreas operativas:

Encargada de la Sección de Construcción, Habilitación y Mantenición de Espacios Educativos, del Departamento de Cobertura y Habilitación de Espacios Educativos, doña María Asunción Salazar.

- Función en el Comité:
 - Establecer coordinación con la Encargada del SIAC, para gestionar información referida a esta área.
 - Participar de manera activa en las instancias de reunión del Comité, a fin de establecer posibles mejoras en relación con los aspectos de mantención de la infraestructura de unidades educativas que afectan la calidad del servicio y la percepción de la ciudadanía.

Suplente: Encargado de la Oficina de Mantención de Espacios Educativos, del Departamento de Cobertura y Habilitación de Espacios Educativos, don Omar Ríos Cid.

- Función en el Comité:
 - Representar a Encargada de la Sección de Construcción, Habilitación y Mantención de Espacios Educativos en los términos de las funciones indicadas.

Encargado Unidad Asesora de Relaciones

Gremiales, don Jorge Palma Herrera

- Función en el Comité:
 - Participar en las instancias de reunión del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria, y Transformación Digital a las que sea convocado.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

junji.cl/portal.gob.cl/validador/JIDTKF-913

- Socializar con las organizaciones gremiales las acciones de los Sistemas de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria y Transformación Digital.

Representante de las áreas de apoyo:

Encargado del Departamento de Comunicaciones y Ciudadanía, don Felipe Jadue Abuyeres.

- Funciones en el Comité:
 - Impulsar desde su gestión como Encargado del Departamento de Comunicaciones y Ciudadanía, el desarrollo de las acciones del Comité de Calidad del Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, participando activamente de las instancias de reunión del Comité.
 - Coordinar e implementar el Plan difusión del Sistema de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital.
 - Contribuir desde su gestión a la concreción de las actividades de Concientización y/o difusión del Sistema de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital.

Suplente: Profesional del Departamento de Comunicaciones y Ciudadanía, don José Miguel Soto Alvarado.

- Funciones en el Comité:
 - Representar al Encargado del Departamento de Comunicaciones y Ciudadanía en los términos de las funciones indicadas.

Representante de las áreas que interactúan

directamente con los usuarios/as: Encargado Nacional de Participación Ciudadana, Sección Ciudadanía del Departamento de Comunicaciones y Ciudadanía, don Eiden Oliver Rojas Muñoz.

Función en el Comité:

- Coordinar y convocar la participación de integrantes del COSOC y funcionarios/as de Participación Ciudadana a nivel regional en instancias propias del Sistema de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital.

Suplente: Encargada Nacional de la Oficina de Información y Atención Ciudadana-SIAC, doña Marcela Cornejo Ramirez.

- Función en el Comité:
 - Representar a la Encargado Nacional de Participación Ciudadana en los términos de las funciones indicadas.

Asesor de Gabinete, don José Francisco Castillo

Guajardo.

- Función en el Comité:
 - Contribuir a las necesarias coordinaciones entre Direcciones regionales, para el despliegue de las acciones definidas por el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital.
 - Mantener canales de difusión estables entre el Comité Ejecutivo de Calidad y los Directores y las Directoras Regionales.

Directora del Jardín Infantil Peter Pan, región

del Biobío: doña Sara Rivera Plaza.

- Función en el Comité:
 - Contribuir con información relevante sobre ámbitos asociados al quehacer educativo de los jardines infantiles desde sus funciones de liderazgo de la gestión educativa, para el desarrollo de las acciones del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, participando activamente de las instancias de reunión del Comité.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

junji.digital.gob.cl/validador/JIDTKF-913

Encargada del Jardín Infantil Manitos

Pintadas, región del Biobío: doña Angelina Aravena Soto.

- Función en el Comité:
 - Contribuir con información relevante sobre ámbitos asociados al quehacer educativo de los jardines infantiles desde sus funciones de liderazgo de la gestión educativa, para el desarrollo de las acciones del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, participando activamente de las instancias de reunión del Comité.

Directora del Jardín Infantil Luis Zúñiga,

región Metropolitana de Santiago: doña Silvia González Cabrera.

- Función en el Comité:
 - Contribuir con información relevante sobre ámbitos asociados al quehacer educativo de los jardines infantiles desde sus funciones de liderazgo de la gestión educativa, para el desarrollo de las acciones del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, participando activamente de las instancias de reunión del Comité.

Encargada del Jardín Infantil Nidito

Esperanza, región Metropolitana de Santiago: doña Carmen Montoya.

- Función en el Comité:
 - Contribuir con información relevante sobre ámbitos asociados al quehacer educativo de los jardines infantiles desde sus funciones de liderazgo de la gestión educativa, para el desarrollo de las acciones del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, participando activamente de las instancias de reunión del Comité.

Directora del Jardín Infantil Dragoncito,

región de Tarapacá: doña Angélica Escobar Escobar.

- Función en el Comité:
 - Contribuir con información relevante sobre ámbitos asociados al quehacer educativo de los jardines infantiles desde sus funciones de liderazgo de la gestión educativa, para el desarrollo de las acciones del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, participando activamente de las instancias de reunión del Comité.

Encargada del Jardín Infantil Lorencito,

región de Tarapacá: doña Melita Ruz Torres.

- Función en el Comité:
 - Contribuir con información relevante sobre ámbitos asociados al quehacer educativo de los jardines infantiles desde sus funciones de liderazgo de la gestión educativa, para el desarrollo de las acciones del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, participando activamente de las instancias de reunión del Comité.

Encargado del Sistema Integral de

Información y Atención Ciudadana - SIAC, Región Metropolitana, Subdirección de Comunicaciones y Ciudadanía, don Felipe Figueroa Ibáñez.

- Función en el Comité:



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

junji.digital.gob.cl/validador/JIDTKF-913

- Contribuir, desde su función de coordinación y atención de cara a la ciudadanía, con información relevante, para el desarrollo de las acciones del Comité de Calidad del Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, participando activamente de las instancias de reunión del Comité.

Suplente: Profesional ejecutiva del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana - SIAC, Región Metropolitana, Subdirección de Comunicaciones y Ciudadanía, doña Hilda Aceitón Rojas.

- Función en el Comité:
 - Representar al Encargado del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana - SIAC, región Metropolitana, en los términos de las funciones indicadas.

Encargada del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana - SIAC, Región de Tarapacá, Subdirección de Comunicaciones y Ciudadanía, doña Bernarda Godoy Avalos.

- Función en el Comité:
 - Contribuir, desde su función de coordinación y atención de cara a la ciudadanía, con información relevante, para el desarrollo de las acciones del Comité de Calidad del Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, participando activamente de las instancias de reunión del Comité.

Suplente: Profesional ejecutiva del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana - SIAC, Región de Tarapacá, Subdirección de Comunicaciones y Ciudadanía, doña María Cristina García Villena.

- Función en el Comité:
 - Representar a la Encargada del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana - SIAC, región de Tarapacá, en los términos de las funciones indicadas.

Encargada del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana - SIAC, Región del Biobío, Subdirección de Comunicaciones y Ciudadanía, doña Carmen Janine Urrea León.

- Función en el Comité:
 - Contribuir, desde su función de coordinación y atención de cara a la ciudadanía, con información relevante, para el desarrollo de las acciones del Comité de Calidad del Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, participando activamente de las instancias de reunión del Comité.

Suplente: Subdirector de Comunicaciones y Ciudadanía, Región del Biobío, Subdirección de Comunicaciones y Ciudadanía, don Bastián Suazo Palma.

- Función en el Comité:
 - Representar a la Encargada del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana - SIAC, región del Biobío, en los términos de las funciones indicadas.

Presidenta del Consejo de la Sociedad Civil

COSOC, doña Selma Simonstein Fuentes:

- Funciones en el Comité:
 - Participar en las instancias de reunión del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, a las que sea convocada.
 - Recibir y compartir con el Consejo que preside, la información de difusión de las actividades del Comité de Calidad, referidas a



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

junji.digital.gob.cl/validador/JIDTKF-913

Actualización de la Política de Calidad y el Diseño del Plan de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital.

Representante de la asociación de funcionarios y funcionarias APROJUNJI, Directora, doña Katherine Valle González:

- Funciones en el Comité:
 - Participar en las instancias de reunión del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, a las que sea convocada.
 - Recibir y compartir con las asociadas y asociados, la información de difusión de las actividades del Comité de Calidad, referidas a Actualización de la Política de Calidad y el Diseño del Plan de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital.
- Suplente: otro/ miembro del Directorio de APROJUNJI nacional a quién designe.
- Función en el Comité:
 - Representar a la Directora Nacional, en los términos de las funciones indicadas.

Representante de la asociación de funcionarios y funcionarias AJUNJI, Directora, doña Silvia Silva Silva:

- Funciones en el Comité:
 - Participar en las instancias de reunión del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, a las que sea convocada.
 - Recibir y compartir con las asociadas y asociados, la información de difusión de las actividades del Comité de Calidad, referidas a Actualización de la Política de Calidad y el Diseño del Plan de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital.

Suplente: otro/ miembro del Directorio de

AJUNI nacional a quién designe.

- Función en el Comité:
 - Representar a la Directora Nacional, en los términos de las funciones indicadas.

Directores y Directoras Regionales:

- Región de Arica y Parinacota: doña Layleen González Saavedra (S).
- Región de Tarapacá: don Humberto Andrés Godoy Aravena (S).
- Región de Antofagasta: don Alejandro Rodríguez Salinas, segundo nivel jerárquico
- Región de Atacama: doña Carolina García Jofré (S).
- Región de Coquimbo: don Marco Ávila Lavanal, segundo nivel jerárquico.
- Región de Valparaíso: doña Alejandra Nielsen Molina, segundo nivel jerárquico.
- Región de Metropolitana: doña María Elena Orellana Salinas (S).
- Región del Libertador General Bernardo O Higgins: doña Barbara Vanessa Donoso Ríos (S).
- Región del Maule: don Gerardo Méndez Canales (S).
- Región de Ñuble: doña Mafalda Díaz Toro, segundo nivel jerárquico.
- Región del Biobío: don Leodan Zapata Fernández, segundo nivel jerárquico.
- Región de Araucanía: doña Andrea Fernández Toledo, segundo nivel jerárquico.
- Región de Los Ríos: doña Marianne Miller Navarro, segundo nivel jerárquico.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

junji.digital.gob.cl/validador/JIDTKF-913

- Región de Los Lagos: don Francisco Javier Valdés Lagos, segundo nivel jerárquico.
- Región de Aysén y Carlos Ibañez del Campo: doña María Isabel Parada Mirada (S).
- Región de Magallanes: doña Paola Valenzuela Pino, segundo nivel jerárquico.

- Funciones en el Comité:

- Impulsar desde su liderazgo las gestiones de las distintas Subdirecciones Regionales para favorecer el desarrollo de las acciones del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, participando activamente de las instancias de reunión del Comité a través de los medios y tecnologías que se dispongan para tal efecto.

Suplentes: Jefes de Gabinete o a quién ellos/as

designen.

De acuerdo con el Programa Marco 2025, el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital es 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.

Para el caso del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (SCSEU), el Comité realizará las siguientes funciones:

- Analizar la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente.
- Aprobar 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.

Para el caso del Sistema de Transformación Digital, el Comité realizará las siguientes funciones:

- 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.
- 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.

En el ejercicio de sus funciones el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación digital, podrá invitar a externos a las sesiones, tales como expertos/as, proveedores y personas funcionarias de otras instituciones.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

junji.digital.gob.cl/validador/JIDTKF-913

II.- DÉJASE ESTABLECIDO, que la designación de los representantes del Comité en primera instancia, se considerará la participación voluntaria de sus integrantes; y en segunda instancia si ello no fuese posible, se procederá a la designación por parte de su superior jerárquico y que su duración será indefinida, salvo que por diversas circunstancias deba modificarse o actualizarse, lo que será revisado anualmente, sancionado y formalizado a través del respectivo acto administrativo.

Será facultad de la Vicepresidenta Ejecutiva nombrar, ratificar o cambiar a los integrantes del Comité de Calidad de Servicio, y Experiencia Usaria y Transformación Digital, conforme a lo señalado precedentemente.

III.- DÉJASE ESTABLECIDO que, será competencia de la Líder del Comité, difundir el presente acto para conocimiento de todos los funcionarios y todas las funcionarias del Servicio.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.-

DISTRIBUCIÓN:

- Vicepresidencia Ejecutiva.
- Departamento y Unidades Asesoras DIRNAC.
- Direcciones Regionales
- Secretaría Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica.
- Oficina de Partes.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

junji.digital.gob.cl/validador/JIDTKF-913