



## POLÍTICA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO

### 1.- PRINCIPIOS ORIENTADORES

#### Enfoque de Procesos:

Este enfoque permite alcanzar los resultados esperados de manera más eficiente y eficaz, al gestionar las actividades y recursos de manera ordenada y consecutiva.

#### Igualdad de trato y no discriminación:

Mantener siempre una actitud dispuesta a solucionar, para que nuestros usuarios estén satisfechos con nuestros servicios y durante las interacciones de los mismos.

#### Enfoque de seguridad de la información:

Aplicar medidas de seguridad con el fin de preservar un aceptable nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información relacionada con nuestros usuarios.

#### Enfoque de Modernización:

Fomentar constantemente la modernización en los procesos institucionales, priorizando el uso de medios digitales. Lo anterior, como elemento fundamental para lograr mejorar la calidad del servicio entregado.

#### Enfoque de Cooperación:

Para mejorar la calidad del servicio entregado, se requiere mantener una colaboración y cooperación constante entre las diferentes Divisiones de SUBDERE, así como también, la ciudadanía, sociedad civil y otros organismos públicos.

### 2.- OBJETIVO

Mejorar la calidad de los servicios disponibles a los ciudadanos/as que se interrelacionan directa e indirectamente con la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo.

Con lo anterior, se busca potenciar la gestión institucional, lo que permitirá un mejoramiento continuo de los procesos, promoviendo la generación de entornos participativos al interior de la subsecretaría, de modo que se asegure el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### 3.- RELACIÓN CON LAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

La Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, asume que, aumentando las capacidades de los gobiernos regionales y municipios, e instalando un enfoque de cooperación, permite al usuario/ciudadano recibir un servicio con mayor calidad, aumentando con esto, su satisfacción usuaria (relación indirecta).

Lo anterior, se vincula con nuestras definiciones estratégicas con el objetivo N°2 el cual señala lo siguiente: “Instalar capacidades técnicas, institucionales y funcionarias de los Gobiernos Regionales

## POLÍTICA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO

y municipios, con enfoque de género, para el diseño e implementación de políticas, planes y programas de desarrollo regional y local, y la generación de carteras de proyectos, para impulsar la inversión en el territorio, la innovación, la competitividad y el fortalecimiento de los territorios”.

Por lo tanto, con el objetivo estratégico antes mencionado, se busca fortalecer las capacidades técnicas de otros organismos del estado, para que estos a su vez, disponibilicen mejores servicios a los usuarios finales, facilitando la implementación de la presente política en el quehacer institucional.

#### 4.- CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

La Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, dispone sus distintos servicios a las y los ciudadanos, sin discriminación de género, mayores de edad (18 años y más) de todos los estratos socio económicos, sin distinción de creencias religiosas, y de todo el territorio nacional.

En complemento a lo señalado en el párrafo anterior, se presenta una tabla con la población (ciudadanos/as) desglosada por género y región, utilizando para ellos datos censales oficiales entregados por INE:

	Población mayor 18 años		
	Ambos sexos	Hombres	Mujeres
ARICA Y PARINACOTA	202.572	101.857	100.715
TARAPACÁ	314.343	157.513	156.830
ANTOFAGASTA	564.608	282.547	282.061
ATACAMA	241.684	121.184	120.500
COQUIMBO	681.274	329.277	351.997
VALPARAÍSO	1.604.653	775.660	828.993
METROPOLITANA	6.758.513	3.318.622	3.439.891
O'HIGGINS	796.060	395.100	400.960
MAULE	914.078	442.338	471.740
ÑUBLE	406.858	192.545	214.313
BIOBÍO	1.117.234	437.887	679.347
LA ARAUCANÍA	789.808	379.721	410.087
LOS RÍOS	319.025	153.811	165.214
LOS LAGOS	703.214	346.927	356.287
AYSÉN	80.729	40.418	40.311
MAGALLANES	145.613	73.968	71.645

*Fuente: Población INE Censo2017. Población por sexo según región*

## POLÍTICA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO

Del mismo modo, participan personas jurídicas, cuyas características son regidas por la normativa vigente, especialmente lo dispuesto en la Ley N°21.020, las cuales deben ser sin fines lucro, promotoras de la tenencia responsable de mascotas y animales de compañía, y encontrarse inscritas en el Registro Nacional de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro Promotoras de la Tenencia Responsable. El detalle de inscripción en el mencionado registro por región es el siguiente:

Región	Cantidad
ARICA Y PARINACOTA	6
TARAPACÁ	22
ANTOFAGASTA	35
ATACAMA	20
COQUIMBO	32
VALPARAÍSO	78
LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS	34
MAULE	43
ÑUBLE	14
BIO BIO	62
ARAUCANÍA	47
LOS LAGOS	39
LOS RÍOS	25
AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	7
MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA	13
METROPOLITANA DE SANTIAGO	132

Además, consideramos nuestra interacción con Municipalidades y Gobiernos regionales. Respecto a las municipalidades, la Constitución Política, en su capítulo XIV, sobre Gobierno y Administración Interior del Estado, establece en su artículo 118, “que la Administración local de cada comuna o agrupación de comunas que determine la ley reside en una municipalidad, la que estará constituida por el alcalde, que es su máxima autoridad, y por el concejo”. En Chile, actualmente existen 345 municipalidades, cuyo principal marco regulatorio se encuentra establecido en la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades (LOCM), además de otra serie de normas que entregan a los municipios un conjunto de funciones. *(Fuente: BCN)*

Las municipalidades en nuestro país están distribuidas de la siguiente manera:

## POLÍTICA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO

Región	N° Municipalidades
ARICA Y PARINACOTA	4
TARAPACÁ	7
ANTOFAGASTA	9
ATACAMA	9
COQUIMBO	15
VALPARAÍSO	38
LIBERTADOR GRAL BERNARDO O'HIGGINS	33
MAULE	30
ÑUBLE	21
BIO BIO	33
ARAUCANÍA	32
LOS RÍOS	12
DE LOS LAGOS	30
AYSÉN DEL GRAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	10
MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILE	10
METROPOLITANO DE SANTIAGO	52

En relación con los gobiernos regionales se señala que, la administración superior de cada región del país estará radicada en un gobierno regional, que tendrá por objeto el desarrollo social, cultural y económico de ella. Para el ejercicio de sus funciones los gobiernos regionales gozarán de personalidad jurídica de derecho público, tendrán patrimonio propio y estarán investidos de las atribuciones que esta ley les confiere. *(Fuente: Ley N°19175, BCN)*. Los GORES son:

Arica y Parinacota  
 Tarapacá  
 Antofagasta  
 Atacama  
 Coquimbo  
 Valparaíso  
 Libertador Bernardo O'Higgins  
 Maule  
 Ñuble  
 Bio-Bio  
 La Araucanía  
 Los Ríos  
 Los Lagos  
 Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo  
 Magallanes y Antártica Chilena  
 Metropolitano de Santiago

La Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, identifica como la principal necesidad y/o expectativa de nuestros usuarios, la disponibilidad de las plataformas digitales desarrolladas por nuestra Institución. Esto debido a que, con un posible ataque cibernético o una falla en los soportes de dichas plataformas, se afectaría la prestación del servicio, y, por ende, provocaría una disminución en la calidad del servicio entregado a los usuarios.

## POLÍTICA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO

### 5.- ACTORES Y ROLES:

#### 5.1 ACTORES INTERNOS

##### 1.- Funcionarios del Servicio

###### ROL:

Preparar, gestionar y proporcionar la entrega de información que la ciudadanía requiera.  
Facilitar los distintos requerimientos ciudadanos, tales como postulaciones, solicitudes, reclamos, entre otros.  
Participación en el levantamiento de distintas herramientas de gestión de la Institución, que deben ser presentadas para su incorporación a la Jefatura Superior del Servicio.

##### 2.- Jefaturas de Departamento/División

###### ROL:

Responsables de coordinar, validar y aprobar la entrega de información y servicios de la Institución.  
Supervisar el cumplimiento de correcta ejecución de los servicios prestados.

##### 3.- Jefatura del Servicio

###### ROL:

Dirigir y entregar lineamientos estratégicos en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría para ser incorporados en el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.  
Responsable de formalizar la entrega de recursos para el funcionamiento del Servicio.  
Aprobar, dirigir y controlar los procesos de gestión al interior del Servicio.

##### 3.- Encargado del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

###### ROL:

Implementación y ejecución del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.  
Monitoreo de la correcta ejecución del Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

##### 4.- Integrantes del Comité

###### ROL:

Colocar en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.  
Implementar y evaluar la ejecución del Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

#### 5.2 ACTORES EXTERNOS:

##### 1.- Ciudadanía

###### ROL:

Requerir información a través de las plataformas digitales propias provistas para servicios específicos de la Institución.

## **POLÍTICA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO**

Interactuar y ser beneficiario a través de programas relacionados o dirigidos directa o indirectamente a ciudadanos.

### **2.- Personas Jurídicas sin fines de lucro promotoras de Tenencia Responsable**

**ROL:**

Postular a financiamiento destinado a las acciones e iniciativas orientadas al fomento de la tenencia y convivencia responsable con las mascotas y animales de compañía.

Ejecutar correctamente la implementación de proyectos que signifiquen un incentivo, promoción, apoyo, sustento o difusión a toda actividad que permita el cumplimiento de la tenencia responsable.

### **3.- Municipalidades**

**ROL:**

Emplear correctamente las plataformas que provee el Servicio enfocada en los programas destinados al uso de los ciudadanos.

Otorgar y facilitar interacción y disposición de servicios que emplea la ciudadanía a través de los programas de la Institución.

### **4.- COSOC SUBDERE (Consejo de Sociedad Civil)**

**ROL:**

Participación en el levantamiento de distintas herramientas de gestión de la Institución, que deben ser presentadas para su incorporación a la Jefatura Superior del Servicio.

Aportar a través de las diversas visiones de la sociedad civil sobre los procesos de diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas implementadas al interior del Servicio.

### **5.- Red de Expertos**

**ROL:**

Guiar en el proceso de instalación de gobernanza, medición de satisfacción e instrumentos de mejora del sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

## **6.- DIRECTRICES Y LÍNEAS DE ACCIÓN:**

- Potenciar la instalación y/o mejoramiento de competencias asociadas indirectamente con los bienes y servicios ofrecidos por SUBDERE y requeridos por la ciudadanía.
- Mantener un Plan de Capacitación para potenciar la calidad del servicio.
- Levantar acciones administrativas que permitan acotar tiempos de respuesta a la ciudadanía.
- Instalación de un Plan de Seguridad de la Información que maximice la disponibilidad de servicios informáticos a la ciudadanía.