

## ACTA DE REUNION

### COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

Fecha	26 de diciembre ,2024	Hora Inicio	15:00
Lugar	Los Carrera 830, Salón	Hora Fin	17:00
OBJETIVO			
Presentar ante los miembros del COSOC de Serviu Atacama la política de calidad aprobada, el diagnostico final y la Propuesta de Plan de Mejoramiento.			

#### 1.-TEMAS TRATADOS



- 1. 15:05 - Modelo actual de atención a usuarios SIAC-OIRS (MINVU\_SERVIU):**  
Expositor: Katherine Parra Luna.  
Se presentó un resumen del modelo vigente, destacando los principales procesos y servicios ofrecidos a los usuarios.
- 2. 15:15 - Política de Calidad de Servicio / Versión aprobada por la red de expertos:**  
Expositor: Katherine Parra Luna.  
Se explicó la nueva política aprobada, enfocada en mejorar los estándares de calidad y garantizar la satisfacción del usuario.
- 3. 15:30 - Diagnóstico y brechas en calidad del servicio:**  
Expositor: Fabian Araya Contreras.  
Se identificaron las principales brechas en la atención al usuario, basadas en diagnósticos recientes, y se discutieron las áreas de mejora.
- 4. 15:45 - Plan de mejoramiento de la calidad de servicio:**  
Expositor: Fabian Araya Contreras.  
Se presentó un plan estratégico con acciones concretas para abordar las brechas identificadas y fortalecer la experiencia del usuario.
- 5. 16:00 - Jornada de reflexión:**  
Tema: "¿Cómo puedo aportar en la mejora de la calidad de servicio de la institución donde soy consejero?"

#### 2.- RESULTADOS

Los consejeros participaron activamente compartiendo ideas y sugerencias para apoyar el fortalecimiento de la calidad del servicio. Destacaron la importancia de alinear los esfuerzos de mejora con las expectativas de los usuarios.

Se acordó establecer un canal de comunicación continuo para el seguimiento del plan de mejoramiento.

#### 4.- ASISTENTES

	<b>TERCERA SESIÓN COSOC MINVU-SERVU</b>	 <b>Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria CSyEU</b>
		ACTA N° 3
		Página de

#### ASISTENCIA REUNION:

NOMBRE	DEPARTAMENTO O UNIDAD	UNIDAD / DIRECCION /	FIRMA
<i>Alba Osando</i>			<i>[Signature]</i>
<i>Selenge Salma</i>	UNCO.C. BOYENUCHUN		<i>[Signature]</i>
<i>Bernarda Robles</i>	agrupación de		<i>[Signature]</i>
<i>Anna Alvarez Araya</i>	cooperativa indígena		<i>[Signature]</i>
<i>Orsola Ciparandini</i>	CONF. U.C. JU. CHILE		<i>[Signature]</i>
<i>Isabel Velasco</i>	SNAC	SNAC	<i>[Signature]</i>
<i>Luey GODOY</i>	ON-LINE		
<i>MIRTHA ESTER MILLA ROJAS</i>	ON-LINE		

Firma: \_\_\_\_\_

Responsable de la reunión:

NOTA → CONEJOS CONSEJEROS:

1- *o.ciccardini@hotmail.cl*  
*Redepoyopenseños@hotmail.com*  
*SILVIA ZULUTASOLANOS@GMAIL.COM*  
*CPDE ATACAMA@gmail.cl*  
*anna1987@gmail.com*