



Ministerio de Relaciones Exteriores
Subsecretaría de Relaciones Exteriores



APRUEBA EL PLAN INSTITUCIONAL DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA, CON UN HORIZONTE DE 3 AÑOS.

RESOLUCIÓN EXENTA N°

1868

SANTIAGO, 11 DIC. 2025

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; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; 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; el Decreto Exento N° 432 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 2025 para efectos de incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la Ley N° 19.553; la Resolución Exenta N° 789 de 2025 de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, que crea el Comité Institucional de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital; y la Resolución N° 36 de 2024, que Fija Normas de Exención del Trámite de Toma Razón, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1° Que, el Decreto Exento N° 432 de 2024, del Ministerio de Hacienda, aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios del año 2025, para efectos de incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la Ley N° 19.553.

2° Que, mediante la Resolución Exenta N° 789 de 2025, de esta Subsecretaría de Relaciones Exteriores, se creó el Comité Institucional de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.

3° Que, en ese marco, se ha dispuesto que el Servicio debe diseñar un Plan de Mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, con un horizonte de 3 años.

4° Que, en virtud de lo señalado en los considerandos anteriores, se ha elaborado, aprobado y propuesto por el Comité Institucional de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, la Política de Calidad de Servicio Institucional de esta Subsecretaría de Relaciones Exteriores, documento que mediante el presente acto administrativo se aprueba, de acuerdo a lo señalado en el artículo 3 de la Ley N° 19.880.

RESUELVO:

ARTÍCULO PRIMERO: APRUÉBASE el Plan Institucional de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Con un Horizonte de 3 Años, cuyo tenor es el siguiente:

PLAN INSTITUCIONAL DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA, CON UN HORIZONTE DE 3 AÑOS

**SANTIAGO DE CHILE
2025**

I. Objetivo general.

Contribuir al cumplimiento de la misión institucional, mejorando la calidad del servicio y la experiencia de los usuarios y usuarias de la Subsecretaría, mediante la ejecución de acciones prioritarias que incorporen criterios de accesibilidad, inclusión y perspectiva de género, fortaleciendo la gestión institucional frente a las necesidades y expectativas de las personas usuarias.

II. Objetivos Específicos.

a) Mejorar progresivamente, entre los años 2026 y 2028, la calidad de servicio y la experiencia de las personas usuarias de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, a partir de las brechas detectadas en la caracterización de usuarios, con el fin de asegurar servicios oportunos, accesibles y ajustados a sus necesidades.

b) Incrementar las capacidades y habilidades de los funcionarios y funcionarias vinculados a la atención de público y a la gestión de atención ciudadana, para mejorar la calidad y oportunidad del servicio y la experiencia de las personas usuarias.

c) Mejorar la atención usuaria, de manera presencial y/o remota, a través de equipamientos, protocolos e incorporación de nuevas tecnologías.

III. Actividades Año 2026.

a) Aplicar instrumentos de caracterización usuaria presencial y encuestas de satisfacción, generando dos reportes al año con el análisis de resultados.

b) Realizar, durante el año 2026, actividades formativas para funcionarios y funcionarias de atención de público, orientadas a reforzar los principios, lineamientos y buenas prácticas del Modelo de Atención Ciudadana.

c) Evaluar la factibilidad de la implementación de un sistema de reportabilidad interna y un mecanismo de seguimiento para la persona usuaria respecto de los trámites de legalización y apostilla

d) Evaluar y definir herramientas para un acceso con enfoque inclusivo a la persona usuaria.

III. Actividades Año 2027.

a) Elaborar, durante el año 2027, propuestas de acciones de mejora basadas en los resultados de la caracterización usuaria y las encuestas de satisfacción del año 2026, priorizando las brechas identificadas y sometiendo dichas propuestas a validación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y Transformación Digital.

b) Integrar el trámite de traducción presencial con los procesos de apostilla y/o legalización de documentos, de manera que las personas usuarias puedan solicitar ambos servicios de forma conjunta, optimizando tiempos y recursos.

c) Realizar capacitación o actividades de sensibilización a las jefaturas de las áreas que atienden público en Chile, con el propósito de fortalecer sus competencias de liderazgo y gestión de equipos.

d) Efectuar mejoras durante el año 2027 del trámite consular de apostilla de documentos chilenos, habilitando su expediente electrónico y consulta en línea a la persona usuaria y terceros, que permita mediante un sistema seguro acceder a los documentos apostillados y su respectiva apostilla, desde cualquier lugar del mundo.

e) Modernizar los trámites consulares de traducciones y legalizaciones, para garantizar un acceso ágil y seguro a la información, mediante la digitalización y disposición digital de documentos.

IV. Actividades Año 2028.

- a) Evaluar y diseñar un sistema de caracterización y encuesta de satisfacción para las personas usuarios que efectúen trámites en línea.
- b) Realizar capacitación o actividades de sensibilización a las unidades internas poseedoras de información y autoridades respecto de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública.
- c) Implementar la certificación Electrónica Avanzada en los trámites presenciales de traducción y legalización realizados en la Sala, con el fin de agilizar los procesos, aumentar la seguridad documental y reducir los tiempos de atención.

V. Detalles de Cada Actividad:

Actividad #1	
Objetivo Específico	a. Mejorar progresivamente, entre los años 2026 y 2028, la calidad de servicio y la experiencia de las personas usuarias de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, a partir de las brechas detectadas en la caracterización de usuarios, con el fin de asegurar servicios oportunos, accesibles y ajustados a sus necesidades.
Trámites seleccionados	Validación de documentos nacionales o extranjeros para su uso internacional
	Solicitud de Reconocimiento de título profesional obtenido en el extranjero
	Solicitar traducción de documentos emitidos por organismos nacionales e internacionales
	Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS)
	Sistema de agendamiento de servicios para la red consular
	Orientación previsional para chilenos residentes en el exterior
	Solicitar información de trámites previsionales para chilenos en el exterior
	Solicitud de Certificado de Supervivencia
	Solicitar localización de personas a través de Servicio Social Consular
Actividad	Aplicar instrumentos de caracterización usuaria presencial y encuestas de satisfacción, generando dos reportes al año con el análisis de resultados
Plazo de ejecución	DESDE 01-01-2026 HASTA 30-11-2026
Áreas	RESPONSABLES División de Atención Ciudadana y Transparencia PARTICIPANTES Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior; División de Servicios Consulares; Dirección General Administrativa; División de Atención Ciudadana y Transparencia
Población objetivo	DEFINICIÓN Usuarios y usuarias presenciales de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, de los cuales no se cuenta con caracterización. La cantidad de usuarios informados corresponden al total atendido presencialmente, en el periodo de enero a junio del año 2025. CANTIDAD 50.846
Sistemas de respaldo y reportabilidad	Archivos digitales en drive institucional
Priorización de la actividad	Alta
Vinculación a ítems presupuestarios	Sin ítems presupuestarios Costos (Pesos) - Sin costo financiero

Actividad #2	
Objetivo Especifico	b. Incrementar las capacidades y habilidades de los funcionarios y funcionarias vinculados a la atención de público y a la gestión de atención ciudadana, para mejorar la calidad y oportunidad del servicio y la experiencia de las personas usuarias.
Trámites seleccionados	Validación de documentos nacionales o extranjeros para su uso internacional Solicitud de Reconocimiento de título profesional obtenido en el extranjero Solicitar traducción de documentos emitidos por organismos nacionales e internacionales Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) Solicitar localización de personas a través de Servicio Social Consular Sistema de agendamiento de servicios para la red consular Orientación previsual para chilenos residentes en el exterior Solicitar información de trámites previsionales para chilenos en el exterior Solicitud de Certificado de Supervivencia
Actividad	Realizar, durante 2026, actividades formativas para funcionarios y funcionarias de atención de público, orientadas a reforzar los principios, lineamientos y buenas prácticas del Modelo de Atención Ciudadana
Plazo de ejecución	DESDE 01-01-2026 HASTA 30-06-2026
Áreas	RESPONSABLES División de Gestión de Personas / División de Atención Ciudadana y Transparencia.
Población objetivo	DEFINICIÓN Usuarios y usuarias presenciales de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, de los cuales no se cuenta con caracterización. De los Usuarios y usuarias en línea solo se cuenta con información de la Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) y que corresponden mayoritariamente a chilenos(as), extranjeros(as), personas naturales, de 30-39 años, educación superior, trabajadores(as), mayormente sin ningún tipo de discapacidad, ni pertenencia indígena. La cantidad de usuarios informados corresponden al total atendido en los trámites de apostilla, legalización y traducción, en el período de enero a junio del año 2025. Archivos digitales en drive institucional
Priorización de la actividad	Alta
Vinculación a ítems presupuestarios	Sin ítems presupuestarios
	Costos (Pesos) - Sin costo financiero
Actividad #3	

Actividad #3

Objetivo Especifico	c. Mejorar la atención usuaria, de manera presencial y/o remota, a través de equipamientos, protocolos e incorporación de nuevas tecnologías.
Trámites seleccionados	Solicitar información de trámites previsionales para chilenos en el exterior
	Validación de documentos nacionales o extranjeros para su uso internacional
	Solicitud de Reconocimiento de título profesional obtenido en el extranjero
	Solicitar traducción de documentos emitidos por organismos nacionales e internacionales
	Solicitar localización de personas a través de Servicio Social Consular
	Oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS)
	Sistema de agendamiento de servicios para la red consular
	Orientación previsional para chilenos residentes en el exterior
	Solicitud de Certificado de Supervivencia
Actividad	Evaluar la factibilidad de la implementación de un sistema de reportabilidad interna y un mecanismo de seguimiento para la persona usuaria respecto de los trámites de legalización y apostilla
Plazo de ejecución	DESDE 01-01-2026 HASTA 30-10-2026
Áreas	RESPONSABLES Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior; División de Servicios Consulares; División de Informática.
Población objetivo	DEFINICIÓN Usuarios y usuarias en línea de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, de lo cual se cuenta con información sólo en la Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) y que corresponden a chilenos(as), extranjeros(as), personas naturales, de 30-39 años, educación superior, trabajadores(as), mayormente sin ningún tipo de discapacidad, ni pertenencia indígena. La cantidad de usuarios informados corresponden al total atendido presencialmente, en el periodo de enero a junio del año 2025.
Sistemas de respaldo y reportabilidad	Archivos digitales en drive institucional
Priorización de la actividad	Media
Vinculación a ítems presupuestarios	Sin ítems presupuestarios
	Costos (Pesos) - Sin costo financiero
	CANTIDAD 31912
	Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior; División de Servicios Consulares; Dirección General Administrativa; División de Atención Ciudadana y Transparencia

Actividad #5	
Objetivo Específico	a. Mejorar progresivamente, entre los años 2026 y 2028, la calidad de servicio y la experiencia de las personas usuarias de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, a partir de las brechas detectadas en la caracterización de usuarios, con el fin de asegurar servicios oportunos, accesibles y ajustados a sus necesidades.
Trámites seleccionados	Validación de documentos nacionales o extranjeros para su uso internacional Solicitud de Reconocimiento de título profesional obtenido en el extranjero Solicitar traducción de documentos emitidos por organismos nacionales e internacionales Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) Sistema de agendamiento de servicios para la red consular Orientación previsional para chilenos residentes en el exterior Solicitar información de trámites previsionales para chilenos en el exterior Solicitud de Certificado de Supervivencia Solicitar localización de personas a través de Servicio Social Consular
Actividad	Elaborar, durante 2027, propuestas de acciones de mejora basadas en los resultados de la caracterización usuaria y las encuestas de satisfacción 2026, priorizando las brechas identificadas y sometiendo dichas propuestas a validación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y Transformación Digital.
Plazo de ejecución	DESDE 01-01-2027
Áreas	RESPONSABLES Dirección General Administrativa.
Población objetivo	DEFINICIÓN Usuarios y usuarias presenciales de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, de los cuales no se cuenta con caracterización. La cantidad de usuarios informados corresponden al total atendido presencialmente, en el período de enero a junio del año 2025.
Sistemas de respaldo y reportabilidad	Archivos digitales en drive institucional
Priorización de la actividad	Alta
Vinculación a ítems presupuestarios	Sin ítems presupuestarios
	HASTA 30-06-2027
	PARTICIPANTES Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior; División de Servicios Consulares, Dirección General Administrativa, División de Atención Ciudadana y Transparencia
	CANTIDAD 50846
	Costos (Pesos) - Sin costo financiero

Actividad #6	
Objetivo Específico	c. Mejorar la atención usuaria, de manera presencial y/o remota, a través de equipamientos, protocolos e incorporación de nuevas tecnologías.
Trámites seleccionados	Solicitar información de trámites previsionales para chilenos en el exterior
	Validación de documentos nacionales o extranjeros para su uso internacional
	Solicitud de Reconocimiento de título profesional obtenido en el extranjero
	Solicitar traducción de documentos emitidos por organismos nacionales e internacionales
	Solicitar localización de personas a través de Servicio Social Consular
	Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS)
	Sistema de agendamiento de servicios para la red consular
	Orientación previsional para chilenos residentes en el exterior
	Solicitud de Certificado de Supervivencia
Actividad	Integrar el trámite de traducción presencial con los procesos de apostilla y/o legalización de documentos, de manera que las personas usuarias puedan solicitar ambos servicios de forma conjunta, optimizando tiempos y recursos.
Plazo de ejecución	DESDE 01-01-2027 HASTA 30-11-2027
Áreas	RESPONSABLES Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior; División de Servicios Consulares ; División de Informática. PARTICIPANTES Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior; División de Servicios Consulares. Dirección General Administrativa. División de Atención Ciudadana y Transparencia
Población objetivo	DEFINICIÓN Usuarios y usuarias presenciales de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, de los cuales no se cuenta con caracterización. De los Usuarios y usuarias en línea solo se cuenta con información de la Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) y que corresponden mayoritariamente a chilenos(as), extranjeros(as), personas naturales, de 30-39 años, educación superior, trabajadores(as), mayormente sin ningún tipo de discapacidad, ni pertenencia indígena. La cantidad de usuarios informados corresponden al total atendido presencialmente en los trámites de legalización, apostilla y traducciones, en el periodo de enero a junio del año 2025. CANTIDAD 41631
Sistemas de respaldo y reportabilidad	Archivos digitales en drive institucional
Priorización de la actividad	Alta
Vinculación a ítems presupuestarios	24.09.619 Programa de Modernización de la Gestión Consular. Costos (Pesos) - \$ 20 000 000

Actividad #7	
Objetivo Específico	b. Incrementar las capacidades y habilidades de los funcionarios y funcionarias vinculados a la atención de público y a la gestión de atención ciudadana, para mejorar la calidad y oportunidad del servicio y la experiencia de las personas usuarias.
Trámites seleccionados	Validación de documentos nacionales o extranjeros para su uso internacional Solicitud de Reconocimiento de título profesional obtenido en el extranjero Solicitar traducción de documentos emitidos por organismos nacionales e internacionales Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) Solicitar localización de personas a través de Servicio Social Consular Sistema de agendamiento de servicios para la red consular Orientación previsional para chilenos residentes en el exterior Solicitar información de trámites previsionales para chilenos en el exterior Solicitud de Certificado de Supervivencia
Actividad	Realizar capacitación o actividades de sensibilización a las jefaturas de las áreas que atienden público en Chile, con el propósito de fortalecer sus competencias de liderazgo y gestión de equipos.
Plazo de ejecución	DESDE 30-01-2027 HASTA 30-10-2027
Áreas	RESPONSABLES División de Gestión de Personas. PARTICIPANTES Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior, División de Servicios Consulares; Dirección General Administrativa; División de Atención Ciudadana y Transparencia
Población objetivo	DEFINICIÓN CANTIDAD 50846 Usuarios y usuarias presenciales de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, de los cuales no se cuenta con caracterización y de los Usuarios y usuarias en línea solo se cuenta con información de la Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) y que corresponden a chilenos(as), extranjeros(as), personas naturales, de 30-39 años, educación superior, trabajadores(as), mayormente sin ningún tipo de discapacidad, ni pertenencia indígena. La cantidad de usuarios informados corresponden al total atendido en los canales presenciales y web, en el periodo de enero a junio del año 2025. Archivos digitales en drive institucional
Sistemas de respaldo y reportabilidad	
Priorización de la actividad	Alta
Vinculación a ítems presupuestarios	Sin ítems presupuestarios Costos (Pesos) - Sin costo financiero

Actividad #8	
Objetivo Especifico	c. Mejorar la atención usuaria, de manera presencial y/o remota, a través de equipamientos, protocolos e incorporación de nuevas tecnologías.
Trámites seleccionados	Solicitar información de trámites previsionales para chilenos en el exterior Validación de documentos nacionales o extranjeros para su uso internacional Solicitud de Reconocimiento de título profesional obtenido en el extranjero Solicitar traducción de documentos emitidos por organismos nacionales e internacionales Solicitar localización de personas a través de Servicio Social Consular Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) Sistema de agendamiento de servicios para la red consular Orientación previsional para chilenos residentes en el exterior Solicitud de Certificado de Supervivencia
Actividad	Efectuar mejoras durante 2027 del trámite consular de apostilla de documentos chilenos, habilitando su expediente electrónico y consulta en línea a la persona usuaria y terceros, que permita mediante un sistema seguro acceder a los documentos apostillados y su respectiva apostilla, desde cualquier lugar del mundo.
Plazo de ejecución	DESDE 01-01-2027 HASTA 30-11-2027
Áreas	RESPONSABLES Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior; División de Servicios Consulares ; División de Informática. PARTICIPANTES Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior; División de Servicios Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior; División de Servicios Consulares; Dirección General Administrativa; División de Atención Ciudadana y Transparencia
Población objetivo	DEFINICIÓN Usuarios y usuarias presenciales de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, de los cuales no se cuenta con caracterización. De los Usuarios y usuarias en línea solo se cuenta con información de la Oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) y que corresponden mayoritariamente a chilenos(as), extranjeros(as), personas naturales, de 30-39 años, educación superior, trabajadores(as), mayormente sin ningún tipo de discapacidad, ni pertenencia indígena. La cantidad de usuarios informados corresponden al total atendido presencialmente en los trámites de legalización, apostilla y traducciones, en el período de enero a junio del año 2025. CANTIDAD 41631
Sistemas de respaldo y reportabilidad	Archivos digitales en drive institucional
Priorización de la actividad	Alta
Vinculación a ítems presupuestarios	24.09.619 Programa de Modernización de la Gestión Consular. Costos (Pesos): \$ 20 000 000

Actividad #9	
Objetivo Específico	c. Mejorar la atención usuaria, de manera presencial y/o remota, a través de equipamientos, protocolos e incorporación de nuevas tecnologías.
Trámites seleccionados	Solicitar información de trámites previsionales para chilenos en el exterior Validación de documentos nacionales o extranjeros para su uso internacional Solicitud de Reconocimiento de título profesional obtenido en el extranjero Solicitar traducción de documentos emitidos por organismos nacionales e internacionales Solicitar localización de personas a través de Servicio Social Consular Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) Sistema de agendamiento de servicios para la red consular Orientación previsional para chilenos residentes en el exterior Solicitud de Certificado de Supervivencia
Actividad	Modernizar los trámites consulares de traducciones y legalizaciones, para garantizar un acceso ágil y seguro a la información, mediante la digitalización y disposición digital de documentos.
Plazo de ejecución	DESDE 01-01-2027 HASTA 30-11-2027
Áreas	RESPONSABLES Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior. División de Servicios Consulares. PARTICIPANTES Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior; División de Servicios Consulares. Dirección General Administrativa. División de Atención Ciudadana y Transparencia
Población objetivo	DEFINICIÓN 41631 Usuarios y usuarias presenciales de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, de los cuales no se cuenta con caracterización. De los Usuarios y usuarias en línea solo se cuenta con información de la Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) y que corresponden mayoritariamente a chilenos(as), extranjeros(as), personas naturales, de 30-39 años, educación superior, trabajadores(as), mayormente sin ningún tipo de discapacidad, ni pertenencia indígena. La cantidad de usuarios informados de los trámites de legalizaciones y traducciones corresponde al periodo de enero a junio del año 2025. Archivos digitales en drive institucional
Sistemas de respaldo y reportabilidad	
Priorización de la actividad	Alta
Vinculación a ítems presupuestarios	24.09.619 Programa de Modernización de la Gestión Consular. Costos (Pesos): \$ 10 000 000

Actividad #10	
Objetivo Específico	a. Mejorar progresivamente, entre los años 2026 y 2028, la calidad de servicio y la experiencia de las personas usuarias de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, a partir de las brechas detectadas en la caracterización de usuarios, con el fin de asegurar servicios oportunos, accesibles y ajustados a sus necesidades.
Trámites seleccionados	Validación de documentos nacionales o extranjeros para su uso internacional Solicitud de Reconocimiento de título profesional obtenido en el extranjero Solicitar traducción de documentos emitidos por organismos nacionales e internacionales Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) Sistema de agendamiento de servicios para la red consular Orientación previsional para chilenos residentes en el exterior Solicitar información de trámites previsionales para chilenos en el exterior Solicitud de Certificado de Supervivencia Solicitar localización de personas a través de Servicio Social Consular
Actividad	Evaluar y diseñar un sistema de caracterización y encuesta de satisfacción para las personas usuarias que efectúen trámites en línea.
Plazo de ejecución	DESDE 01-01-2028
Áreas	HASTA 30-11-2028 PARTICIPANTES Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior; División de Servicios Consulares ; División de Informática.
Población objetivo	DEFINICIÓN Usuarios y usuarias previsionales de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, de los cuales no se cuenta con caracterización. De los Usuarios y usuarias en línea solo se cuenta con información de la Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) y que corresponden mayoritariamente a chilenos(as), extranjeros(as), personas naturales, de 30-39 años, educación superior, trabajadores(as), mayormente sin ningún tipo de discapacidad, ni pertenencia indígena. La cantidad de usuarios informados corresponden al total atendido presencialmente en los trámites de legalización, apostilla y traducciones, en el periodo de enero a junio del año 2025. Archivos digitales en drive institucional
Sistemas de respaldo y reportabilidad	
Priorización de la actividad	Alta
Vinculación a ítems presupuestarios	24-09.619 Programa de Modernización de la Gestión Consular.
	Costos (Pesos): \$ 20 000 000

Actividad #11	
Objetivo Especifico	b. Incrementar las capacidades y habilidades de los funcionarios y funcionarias vinculados a la atención de público y a la gestión de atención ciudadana, para mejorar la calidad y oportunidad del servicio y la experiencia de las personas usuarias.
Trámites seleccionados	Validación de documentos nacionales o extranjeros para su uso internacional Solicitud de Reconocimiento de título profesional obtenido en el extranjero Solicitar traducción de documentos emitidos por organismos nacionales e internacionales Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) Solicitar localización de personas a través de Servicio Social Consular Sistema de agendamiento de servicios para la red consular Orientación previsional para chilenos residentes en el exterior Solicitar información de trámites previsionales para chilenos en el exterior Solicitud de Certificado de Supervivencia
Actividad	Realizar capacitación o actividades de sensibilización a las unidades internas poseedoras de información y autoridades respecto de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública.
Plazo de ejecución	DESDE 01-01-2028
Áreas	RESPONSABLES División de Atención Ciudadana y Transparencia.
Población objetivo	DEFINICIÓN No es posible caracterizar a los usuarios de transparencia pasiva, dado que, conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N.º 20.285, únicamente puede exigirse al solicitante, respecto de su persona, el nombre, apellido, dirección y, en caso de corresponder, el apoderado. En consecuencia, los usuarios no aportan mayores datos, ni resulta procedente establecer otros campos como obligatorios. La cantidad de usuarios informados corresponden al total estimado que ha solicitado información en el período de enero a junio del año 2025.
Sistemas de respaldo y reportabilidad	Archivos digitales en drive institucional
Priorización de la actividad	Alta
Vinculación a ítems presupuestarios	Sin ítems presupuestarios
	Costos (Pesos): Sin costo financiero
	HASTA 30-10-2028
	PARTICIPANTES Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior; División de Servicios Consulares; Dirección General Administrativa; División de Atención Ciudadana y Transparencia
	CANTIDAD 750

Actividad #12	
Objetivo Especifico	c. Mejorar la atención usuaria, de manera presencial y/o remota, a través de equipamientos, protocolos e incorporación de nuevas tecnologías.
Trámites seleccionados	Solicitar información de trámites previsionales para chilenos en el exterior Validación de documentos nacionales o extranjeros para su uso internacional Solicitud de Reconocimiento de título profesional obtenido en el extranjero Solicitar traducción de documentos emitidos por organismos nacionales e internacionales Solicitar localización de personas a través de Servicio Social Consular Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) Sistema de agendamiento de servicios para la red consular Orientación previsional para chilenos residentes en el exterior Solicitud de Certificado de Supervivencia
Actividad	Implementar la certificación Electrónica Avanzada en los trámites presenciales de traducción y legalización realizados en la Sala, con el fin de agilizar los procesos, aumentar la seguridad documental y reducir los tiempos de atención.
Plazo de ejecución	DESDE 01-01-2028 HASTA 30-11-2028
Áreas	RESPONSABLES Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior. División de Servicios Consulares. División de Informática. PARTICIPANTES Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior, División de Servicios Consulares; Dirección General Administrativa y División de Atención Ciudadana y Transparencia
Población objetivo	DEFINICIÓN Usuarios y usuarias presenciales de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, de los cuales no se cuenta con caracterización.
Sistemas de respaldo y reportabilidad	Archivos digitales en drive institucional
Priorización de la actividad	Alta
Vinculación a ítems presupuestarios	24.09.619 Programa de Modernización de la Gestión Consular. Costos (Pesos): \$ 10 000 000

ARTÍCULO SEGUNDO: COMUNÍQUESE el presente acto administrativo a todos los funcionarios y funcionarias de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.

ARTÍCULO TERCERO: PUBLÍQUESE el presente acto administrativo 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 aludida Ley de Transparencia.

ANÓTESE Y ARCHÍVESE.



A handwritten signature in blue ink, which appears to be "Claudia Rojo Villanueva".

CLAUDIA ROJO VILLANUEVA
SUBSECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES (S)

