



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
SUBSECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES



DEJA SIN EFECTO LAS RESOLUCIONES EXENTAS Nos. 732 Y 1787 DE 2023, DE LA SUBSECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES, Y CREA EL COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 789

SANTIAGO, 26 MAYO 2025

VISTOS:

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 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°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos 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; 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; en la Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado; en el Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece normas de aplicación del artículo 1° de la Ley N°21.180, antes citada; en la Ley N°21.464, que modifica diversos cuerpos legales, en materia de Transformación Digital del Estado; en el Instructivo Presidencial N° 001, de 24 de enero de 2019, sobre Transformación Digital en los órganos de la Administración del Estado; en el Decreto Exento N°432, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba 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° de la Ley N°19.553, en relación con los Decretos Exentos N°s. 347 y 395, de 2022 y 2023, ambos del Ministerio de Hacienda, que aprobaron el Programa marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en las anualidades 2023 y 2024, respectivamente, para los efectos señalados; en la Resolución Exenta N°732, de 12 de abril de 2023, que crea el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, modificada por la Resolución Exenta N°1.787, de 31 de julio de 2023, ambas de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, publicadas en el Diario Oficial de la República de Chile, el 7 de agosto de 2023; en la Resolución Exenta N°924, de 26 de abril de 2024, de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, que crea la Mesa Técnica de Trabajo sobre Transformación Digital; en el Instructivo Presidencial N° 001 de 2019, que imparte instrucciones sobre Transformación Digital en los Órganos de la Administración del Estado; y en la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, y

CONSIDERANDO:

1. Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley N°19.553, el incremento por desempeño institucional se concederá en relación con la ejecución eficiente y eficaz por parte de los Servicios de los Programas de Mejoramiento de Gestión, para cuyos efectos, anualmente, los Ministros del Interior, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia aprueban el *Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la gestión (PMG)*, a propuesta del Comité Técnico de los PMG, de conformidad con el Título VII, Artículo 22, literal a), del Decreto Supremo N° 132, de 2018, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 6° de la Ley N° 19.553, antes referida, documento que consigna para el conjunto de los Servicios del

Sector Público, los objetivos que se consideran esenciales para un desarrollo eficaz, eficiente y de calidad de los servicios y que contribuyen a la modernización del Estado y al mejoramiento de la gestión pública.

2. Que, en cumplimiento de la normativa citada, mediante los Decretos Exentos Nos. 347/2022, 395/2023 y 432/2024, se aprobó el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios, para las anualidades 2023, 2024 y 2025, respectivamente, disponiendo todos ellos, en su considerando tercero, que el mismo debe contener los objetivos de gestión eficaz, de eficiencia institucional y de calidad de los servicios proporcionados a las personas usuarias, además, de sus ponderaciones, indicadores u otros instrumentos que medirán el grado de cumplimiento de los objetivos comprometidos, los porcentajes mínimos de cumplimiento y los medios de verificación.

3. Que, en este contexto, mediante Resolución Exenta N°732, de 2023, de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, modificada por la Resolución Exenta N°1787 de 2023, del mismo origen, fue creado el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Lo anterior, en virtud de lo previsto en el Numeral 15, Objetivo 3, del Decreto N° 347/2022, ya citado, que define el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, disponiendo que su objeto consiste en mejorar la calidad del servicio y la experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las respectivas instituciones para diagnosticar los principales hechos y circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora, cuya Etapa 1 contemplaba la creación de un Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

4. Que, a su vez, mediante la Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado, se introducen diversas modificaciones a la Ley N°19.880, que establece las bases de los procedimientos que rigen los actos de los órganos de la Administración de Estado, con la finalidad de avanzar en la digitalización de los procesos, incorporando medios electrónicos en su tramitación, contribuyendo así a la entrega de servicios más cercanos, simples y oportunos a la ciudadanía.

5. Que, en concordancia con las modificaciones de la Ley N°19.880, en los términos indicados, mediante el apartado II, numeral 4°, literal a), del Instructivo Presidencial N°001, de 2019, que imparte instrucciones sobre Transformación Digital en los órganos de la Administración del Estado, se estableció el deber de los organismos de la Administración del Estado, de nombrar un Coordinador o Coordinadora Institucional de Transformación Digital, responsable de desarrollar y gestionar un plan de Transformación Digital.

6. Que, en virtud de lo anterior, a través de la Resolución Exenta N°924, de 26 de abril de 2024, de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, se creó la Mesa Técnica de Trabajo sobre Transformación Digital Institucional, señalando sus objetivos, conformación y facultades, además, de designar al Coordinador Institucional, titular y suplente.

7. Que, en el contexto descrito, para la presente anualidad, el Decreto Exento N°432, de 2024, ya citado, en su Numeral 10, Objetivo 3, define el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y de Transformación Digital (en adelante también, "el Sistema"), cuyo objeto es mejorar la calidad del 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 y circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora, estableciendo para la Etapa 1, que la institución respectiva ponga en funcionamiento un marco de gobernanza, mediante la constitución de un Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, en adelante el "Comité", instancia encargada, entre otras materias, de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, para la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.

8. Que, en atención al perfeccionamiento normativo y programática detallada en los considerandos precedentes, especialmente lo dispuesto en el Numeral 10, Objetivo 3, del Decreto Exento N°432, de 2024, así como las obligaciones derivadas de la Ley N°21.180 y del Instructivo Presidencial N°001, de 2019, corresponde disponer el reemplazo del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, creado por Resolución Exenta N°732, de 2023, por un nuevo Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, a fin de integrar en una sola instancia las materias de calidad de servicio, experiencia usuaria y transformación digital, conforme a los lineamientos y exigencias vigentes.

9. Que, al tenor del numeral primero de la Etapa 1, previamente citada, este nuevo Comité debe ser creado por resolución y sus integrantes deberán ser funcionarios o funcionarias de distintos niveles jerárquicos, incluyendo a quienes interactúan directamente con personas usuarias, al coordinador de transformación digital, al 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.

10. Que, en consecuencia, se hace necesario disponer la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, de acuerdo a lo señalado en los considerandos anteriores, mediante la dictación del correspondiente acto administrativo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley N°19.880, citada en los Vistos.

RESUELVO:

ARTÍCULO PRIMERO: CRÉASE el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, en adelante el "Comité".

1. Integración:

Este Comité estará integrado por los siguientes funcionarios y funcionarias de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores:

- a) Marta Bonet Guericabeitia, Directora General de Asuntos Consulares, Inmigración y de Chilenos en el Exterior, quien presidirá el Comité (área directiva).
- b) Claudia Rojo Villanueva, Directora General Administrativo/a (área directiva).
- c) Rosario Aranda Valenzuela, Asesora del Gabinete del Ministro de Relaciones Exteriores.
- d) Claudia Godoy Caroca, Asesora del Gabinete de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.
- e) Jorge Castro Pereira, Asesor del Gabinete de la Secretaría General de Política Exterior.
- f) Cesar Eugenio del Solar Silva, Jefe de la División de Servicios Consulares (área directiva).
- g) Jorge Vidal Mercado, Jefe de la División de Gestión de Personas (área directiva).
- h) Cristian Arancibia Ramírez, Jefe de la División de Infraestructura y Logística (área directiva).
- i) Felipe Rodríguez Castro, Coordinador de la División de Atención Ciudadana y Transparencia (área directiva).
- j) Juan Eduardo Escobar, Jefe de la División de Informática y Comunicaciones (área tecnológica).
- k) Lorena Henríquez Núñez, Jefa del Departamento de Control de Gestión (área directiva).
- l) Mauricio Carabelli del Nido, Coordinador de Transformación Digital Institucional.
- m) Bastián Lagos de la Cerda, Analista del Departamento de Planificación (área técnica).
- n) Carolina Moraga Sandoval, Asesora en Control de Gestión de la Dirección General Administrativa (área de apoyo).
- ñ) Juan José Muster Krauss, Asesor en Control de Gestión de la Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y de Chilenos en el Exterior (área de apoyo).
- o) Sebastián Garay Lastarria, Jefe del Departamento de Tesorería de la División de Finanzas y Presupuesto (área de apoyo).

p) María Eugenia San Martín Pino, Coordinadora de Atención Ciudadana de la División de Atención Ciudadana y Transparencia (interacción directa con usuarios).

q) Rebeca Avilés Donoso, Jefa del Departamento de Análisis y Validación de Documentos de la División de Servicios Consulares (interacción directa con usuarios).

r) Mario Rodríguez Guerra, Administrativo de Traducciones de la División de Infraestructura y Logística (interacción directa con usuarios).

s) Darien Belmar Guzmán, Administrativo de Apostilla y Legalizaciones del Departamento de Análisis y Validación de Documentos de la División de Servicios Consulares (interacción directa con usuarios).

En caso de ausencia o impedimento de estos funcionarios y funcionarias para integrar el Comité, éstos serán sustituidos por quienes los subroguen o reemplacen en sus cargos o funciones.

El Comité, si lo estima pertinente, y sólo para efectos consultivos, podrá invitar a otros funcionarios y funcionarias de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores o de otros Servicios u Organismos Públicos y/o a representantes de Instituciones del Sector Privado, cuya participación o colaboración se estime adecuada o necesaria para el cumplimiento de sus funciones y objetivos.

Asimismo, el Comité podrá constituir equipos para desarrollar cometidos específicos, sobre materias determinadas, de acuerdo a la naturaleza de éstas, en los que participarán parte de sus integrantes, pudiendo convocar, también, para estos efectos particulares, a funcionarios y funcionarias de otros servicios u organismos públicos y/o representantes del Sector Privado, cuya participación se estime adecuada para los fines correspondientes. En ningún caso estos equipos reemplazarán o sustituirán, para efecto alguno, al Comité, en su integración y funciones propias, ni adoptarán decisiones de ningún tipo, constituyendo su constitución una herramienta destinada a facilitar y otorgar dinamismo y eficiencia a las labores del Comité.

2. Funciones y atribuciones del Comité:

I. En lo relativo a Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría:

a) Constituir el Marco de Gobernanza Institucional en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria.

b) Entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesorías, y velar por la adecuada implementación de las iniciativas institucionales en esta materia.

c) Evaluar la existencia y elaborar, aprobar, implementar, ejecutar, hacer seguimiento, analizar y difundir la Política Institucional y el Plan Anual de Mejoramiento, ambos de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

d) Velar por el cumplimiento de las medidas, políticas, estrategias y/o acciones institucionales, adoptadas en materias de calidad de servicio y experiencia usuaria.

e) Determinar y aprobar las actividades de concientización en materias de calidad de servicio y experiencia usuaria.

f) Aprobar el diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.

g) Analizar los mecanismos de medición de satisfacción de usuarios y usuarias, en congruencia con la metodología e instrucciones que imparta la Secretaría de Modernización del Estado, del Ministerio de Hacienda.

h) Efectuar un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria, en relación a los resultados de la medición de satisfacción de usuarios y usuarias, realizada por la Secretaría de Modernización del Estado, del Ministerio de Hacienda.

- i) Disponer de un catastro de información, que cuente, a lo menos, con la caracterización de los registros administrativos de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores y los trámites y servicios entregados a la ciudadanía.
- j) Analizar y sistematizar la información de los distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos.
- k) Aprobar el informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- l) Aprobar el informe de Evaluación de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

II. En lo relativo a Transformación Digital:

- a) Constituir el Marco de Gobernanza Institucional en materia de transformación digital.
- b) Contextualizar al interior de la institución y a las jefaturas de Servicio sobre el Sistema de Transformación Digital.
- c) Entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesorías, y velar por la adecuada implementación de la transformación digital institucional.
- d) Realizar y entregar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.
- e) Liderar la aplicación de los instrumentos de Diagnóstico.
- f) Liderar la elaboración del plan de Transformación Digital y presentarlo a la jefatura del Servicio para su formalización.
- g) Definir y aplicar instrumentos referentes a la gestión de datos.
- h) Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo a los principios y estándares de gobierno digital.
- i) Proponer, difundir, implementar, ejecutar, hacer seguimiento y analizar el Plan de Transformación Digital Institucional.

3. Equipos de trabajo permanentes.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo final del numeral 1 precedente, el Comité contará, de manera permanente, con los siguientes Equipos de Trabajo, cuyas funciones serán proponer acciones, medidas y/o recomendaciones al Comité, así como ejecutar aquellas que éste apruebe, realizando el seguimiento correspondiente:

- a) **Equipo de Trabajo de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria:** Estará integrado por los miembros que el Comité determine y contará con un/a Secretario/a Ejecutivo/a, designado/a por el propio Comité, quien será responsable de convocar al equipo y coordinar sus actividades. Corresponderá al Comité definir las funciones específicas de este equipo, en materias de calidad de servicio y experiencia usuaria.
- b) **Equipo de Trabajo de Transformación Digital:** Estará integrado por los miembros que el Comité determine y contará con un/a Secretario/a Ejecutivo/a, designado/a por el propio Comité, quien será responsable de convocar al equipo y coordinar sus actividades. El Comité definirá las funciones específicas de este equipo en materia de transformación digital.


El/la Secretario/a Ejecutivo/a del Equipo de Transformación Digital será, a su vez, el/la Coordinador/a Institucional de Transformación Digital, o su subrogante o suplente, en caso que corresponda, y dirigirá la Mesa Técnica de Trabajo sobre Transformación Digital Institucional.

4. El Comité contará con un/a Secretario/a, cuya designación y funciones serán determinadas por el propio Comité. Esta designación podrá recaer en más de una persona, pudiendo asignarse dicha función a los/as Secretarios/as Ejecutivos/as a que se refiere el numeral 3° precedente, o a uno/a de ellos/as, de manera alternada o permanente, según lo resuelva el Comité.
5. La Subsecretaría de Relaciones Exteriores proporcionará el apoyo técnico y administrativo que sea necesario para el adecuado funcionamiento del Comité y de sus Secretarías Ejecutivas.
6. El Comité fijará las normas que regulen su funcionamiento interno, en caso de considerarlo necesario.
7. La designación de los miembros del Comité, así como de sus equipos de trabajo, no implicará la creación de cargos públicos.
8. El Comité será convocado a sesionar a iniciativa del Director o Directora General de Asuntos Consulares, Inmigración y de Chilenos en el Exterior, y se constituirá con al menos nueve (9) de sus integrantes.

ARTÍCULO SEGUNDO: DÉJENSE SIN EFECTO, a contar de la fecha de total tramitación de la presente resolución, las Resoluciones Exentas N°s 732 y 1787, ambas de 2023, de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, que crean y modifican el Comité Institucional de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria.

ARTÍCULO TERCERO: PUBLÍQUESE la presente resolución 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 Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

ANÓTESE Y ARCHÍVESE



GLORIA DE LA FUENTE GONZÁLEZ
SUBSECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES

