



REPÚBLICA DE CHILE
Ministerio de Relaciones Exteriores
Subsecretaría de Relaciones Exteriores



**APRUEBA MODELO DE ATENCIÓN
CIUDADANA DE LA SUBSECRETARÍA DE
RELACIONES EXTERIORES.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1890

SANTIAGO, 18 DIC. 2025

VISTOS:

Lo dispuesto en la Constitución Política de la República de Chile, contenida en el Decreto Supremo N° 100 de 2005, del Ministerio de Secretaría General de la Presidencia; 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, de Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda; 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; y, en 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, la Ley N° 21.080, introdujo modificaciones a diversos cuerpos legales con el objeto de modernizar el Ministerio de Relaciones Exteriores, estableciendo en su artículo 2°, que corresponderá a esta Secretaría de Estado la atención de los connacionales en el exterior.
2. Que, el Decreto Supremo N° 41, de 2020, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que aprueba el reglamento que fija la organización interna de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, en lo que interesa, dispone que a esta le compete la atención de connacionales en el exterior; la respuesta a consultas de usuarios y usuarias; y la prestación de diversos servicios en el territorio nacional, tales como apostillas, legalizaciones, traducciones y el registro y reconocimiento de títulos profesionales obtenidos en el extranjero, entre otros.
3. Que, la Ley N° 19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, dispone principios como la celeridad, no formalización, transparencia y publicidad.
4. Que, el Decreto Supremo N° 680 de 1990, del Ministerio del Interior, aprueba instrucciones para el establecimiento de oficinas de información para el público usuario en la Administración del Estado, promoviendo una atención adecuada, accesible y oportuna.
5. Que, el Decreto Supremo N° 172 de 1977, del Ministerio de Relaciones Exteriores, contiene el Reglamento Consular que regula, entre otras materias, las funciones y trámites consulares.

6. Que, mediante la Resolución Exenta N° 2.417 de 2024, de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, se aprobó la Política de Calidad de Servicio, instrumento que define la vinculación de la Institución con las personas usuarias, los estándares aplicables y los principios orientadores en esta materia.

7. Que, mediante la Resolución Exenta N° 789 de 2025, de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, se creó el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, en congruencia con los esfuerzos institucionales por mejorar la atención ciudadana.

8. Que, en este contexto, es necesario dictar un Modelo de Atención Ciudadana que defina la forma en que la Subsecretaría de Relaciones Exteriores se relaciona con la ciudadanía; establezca los canales de comunicación con las personas usuarias; y oriente en la entrega de una atención eficiente, clara y de calidad, asegurando un estándar de atención para la ciudadanía.

9. Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N° 19.880, el referido Modelo debe ser aprobado mediante la dictación del correspondiente acto administrativo.

RESUELVO:

ARTÍCULO PRIMERO: APRUÉBASE el Modelo anual de Atención Ciudadana, cuyo texto es el siguiente:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
<p>Mario Alarcón Garay División de Atención Ciudadana y Transparencia Firma:</p> 	<p>Felipe Rodríguez Castro Coordinador de la División de Atención Ciudadana y Transparencia Firma:</p> 	<p>Marta Bonet Guerraquibeitia Embajadora Directora General de Asuntos Consulares, Inmigración y de Chilenos en el Exterior Firma:</p> 
<p>María Eugenia San Martín Pino División de Atención Ciudadana y Transparencia Firma:</p> 	<p>Juan José Muster Krauss Coordinador de Gestión Consular Dirección General de Asuntos Consulares Inmigración y de Chilenos en el Exterior Firma:</p> 	<p>Claudia Rojo Villanueva Embajadora Directora General Administrativa Firma:</p> 
<p>Maribel Gutiérrez Astudillo División de Atención Ciudadana y Transparencia Firma:</p> 		

Santiago, diciembre de 2025.

MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA

TÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1. Introducción

El Modelo de Atención Ciudadana de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, señala los canales de atención en Chile y el exterior, y tiene por objeto orientar en la atención usuaria a los funcionarios y funcionarias, así como también a los empleados y empleadas locales (en adelante contratos locales), para asegurar un estándar de atención para la ciudadanía, respondiendo a sus necesidades con claridad y de forma oportuna, en miras de prestar una atención de calidad a las personas usuarias que requieren acceder a los servicios de esta Subsecretaría.

2. Marco Normativo

Para efectos del presente Manual, corresponde tener en consideración las siguientes normas jurídicas:

- a) La Constitución Política de la República de Chile, contenida en el Decreto Supremo N° 100 de 2005, del Ministerio de Secretaría General de la Presidencia.
- b) La Ley N° 21.080, que introduce modificaciones a diversos cuerpos legales con el objeto de modernizar el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- c) El Decreto Supremo N° 41 de 2020, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que aprueba el reglamento que fija la organización interna de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.
- d) La Ley N° 20.422, que Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.
- e) La Ley N° 21.120, que Reconoce y da protección al Derecho a la Identidad de Género.
- f) La Ley N° 19.880 establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
- g) El Decreto Supremo N° 680 de 1990, del Ministerio del Interior, que aprueba instrucciones para el establecimiento de oficinas de información para el público usuario en la Administración del Estado.
- h) La Resolución Exenta N° 2.417 de 2024, de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, que aprobó la Política de Calidad de Servicio Institucional o la norma que la reemplace.
- i) La Resolución Exenta N° 789 de 2025, de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, que creó el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, o la norma que la reemplace.
- j) El Decreto Supremo N° 172 de 1977, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que contiene el Reglamento Consular, el cual regula, entre otras materias, las funciones y trámites consulares o la norma que la reemplace.
- k) Instrucciones Impartidas por la Subsecretaría de Relaciones Exteriores en materia de trato a la persona usuaria, equidad de género y otros aplicables.
- l) Manuales e instrucciones consulares sobre trámites, procesos y otras materias aplicables.

TÍTULO II: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°: Objeto del Modelo de Atención Ciudadana

Este Modelo tiene por objeto mejorar la calidad de la atención y el acceso a los servicios que brinda la Institución, los cuales deben adecuarse a las necesidades de las personas usuarias.

Los objetivos específicos del modelo son:

a) Estandarizar la atención ciudadana que brinda la Subsecretaría en sus distintos servicios y oficinas, a través del uso de lenguaje claro, inclusivo y comprensible.

b) Fortalecer las capacidades y habilidades de los funcionarios, funcionarias y contratos locales, disponiendo una guía que permita una óptima entrega de servicios a la ciudadanía.

c) Mejorar la experiencia en la atención, aumentando la satisfacción de la persona usuaria en cuanto a sus necesidades, expectativas y demandas, como resultado de su interacción con la Institución.

d) Fomentar y promover un buen trato recíproco entre la persona usuaria y los funcionarios, funcionarias o contratos locales.

Artículo 2°: Principios de la Atención Ciudadana

a) **Orientación a la Persona Usuaria:** Conocer a las personas usuarias e identificar sus necesidades, diferencias y expectativas, incorporándose tales elementos en los servicios que se prestan.

b) **Integridad y Compromiso:** Prestar servicios asegurando que las decisiones se adopten con probidad, transparencia y compromiso, con un adecuado y eficiente manejo de los recursos, orientados a prevenir y evitar conflictos de interés, así como a mantener la confidencialidad de la información entregada.

c) **Cuidado de la Persona Funcionaria y Trabajo en Equipo:** Integrar e involucrar a la persona funcionaria que presta servicios y trámites, para lograr una interacción coordinada de las unidades de la Subsecretaría, procurando que exista un adecuado ambiente de trabajo y clima laboral, como también la integridad de la comunidad institucional.

d) **Actitud Proactiva:** Prestar servicios en forma oportuna y proactiva, observando criterios de eficiencia y eficacia, en miras de una mejora continua en la atención.

e) **Conocimiento:** Proporcionar a la persona usuaria servicios, interacciones e información con conocimientos técnicos y actualizados, entregando respuestas adecuadas y claras.

f) **Comunicación efectiva:** Dirigirse a la persona usuaria con respeto, manteniendo una comunicación cordial, permitiendo que se sientan comprendidas, tomando en consideración sus inquietudes, expectativas y preocupaciones.

g) **No Discriminación y Enfoque de Género:** Brindar servicios bajo los principios de no discriminación arbitraria, reconociendo y respetando las diversidades y minorías, aplicando un enfoque de género de forma transversal en el quehacer institucional.

TÍTULO III: PROTOCOLO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 3°: Relación con la persona usuaria

La relación con la persona usuaria, es un vínculo que representa el contacto directo entre el Estado y la ciudadanía. El funcionario, funcionaria o contrato local, como representante del Organismo, deben brindar una atención con respeto y eficiencia, asegurando el adecuado acceso a los servicios que presta esta Subsecretaría.

Esta interacción requiere conocimientos técnicos, habilidades comunicativas y empatía, especialmente ante la diversidad de personas y situaciones que pueden presentarse en el contexto de atención a público. Una atención adecuada fortalece la confianza en este Organismo, mejora la experiencia de la persona usuaria y contribuye al buen funcionamiento de los equipos de trabajo.

Artículo 4°: Características de nuestros usuarios y usuarias

En esta Subsecretaría, el mayor porcentaje atenciones se enfoca en personas naturales, correspondiendo una cantidad relevante de usuarios y usuarias a personas extranjeras, lo que implica desafíos a tener en cuenta como son las diferencias culturales, trámites realizados en otros países y barreras idiomáticas, circunstancias que pueden influir en el resultado de la atención que se otorga por los diferentes canales dispuestos por la Subsecretaría.

Estas particularidades demandan que, los funcionarios, funcionarias o contratos locales desarrollen habilidades de comunicación, adaptabilidad, y eficiencia para responder adecuadamente a las diversas necesidades que presentan estos usuarios y usuarias.

Artículo 5°: Recomendaciones Generales

Los funcionarios, funcionarias o contratos locales de la Subsecretaría que cumplen funciones de atención al público, deberán observar en su actuar, los Principios de la Atención Ciudadana señalados en el Artículo 2° del presente Modelo de Atención Ciudadana y los siguientes lineamientos generales:

a) Es recomendable que, al inicio de la atención, quien realice tal función, salude y se presente indicando que estará a cargo resolver la solicitud de la persona usuaria.

b) Mantener una actitud cordial y un lenguaje formal, claro, sencillo y preciso al responder. De ser necesario, pueden repetirse las indicaciones o información.

c) Ejercer una escucha activa, sin interrupciones y con foco en la persona usuaria. En efecto, debe prestarse atención mientras la persona explica su situación y responder solo al finalizar, empatizando con su necesidad. Es importante tener claridad si la persona usuaria comprendió lo que se le informó y explicó.

d) Utilizar la información oficial y actualizada al responder, por ejemplo, revisar <https://www.minrel.gob.cl/servicios-ciudadanos>, <https://www.consulado.gob.cl/> y la Guía de Preguntas Frecuentes de la Ciudadanía, ante consultas. También se recomienda la revisión permanente de posibles modificaciones legales, que impacten en los servicios que se brindan a la ciudadanía.

e) Derivar los casos complejos al área correspondiente, cuando no sea posible ayudar a la persona usuaria.

f) No tolerar maltratos, si ocurren, la atención deberá finalizarse con respeto, y dar aviso a la jefatura directa.

g) Priorizar la atención a personas en situación de discapacidad. En estos casos, la atención debe centrarse en las capacidades de la persona y no en su discapacidad, ya que esto facilitará la comunicación. Asimismo, deberá tenerse en consideración la necesidad

específica de asistencia que requieren algunos usuarios o usuarias, como puede ser la entrada al lugar de atención con perros guía, o la compañía de otra persona.

- h) Informar a la jefatura sobre reclamos recurrentes.
- i) Finalizar la atención con un mensaje amable de despedida.
- j) Dejar registros de la atención realizada.

Artículo 6°: Flujo de Atención Usuaría

La atención usuaria debe desarrollarse de manera ordenada, eficiente y centrada en la persona usuaria. Para ello, es fundamental considerar cada etapa del proceso, asegurando una experiencia satisfactoria y transparente, por ser el primer contacto con éste.

Este flujo de atención se estructura en tres momentos:

a) Previo a la Atención: Preparación y Conocimiento

El funcionario, funcionaria o contrato local debe conocer detalladamente los trámites, servicios y requisitos institucionales, anticipándose a consultas frecuentes y evitando errores que puedan afectar la experiencia usuaria.

Es fundamental que los funcionarios, funcionarias o contratos locales cuenten con información centralizada sobre trámites y servicios, como acontece en <https://www.minrel.gob.cl/servicios-ciudadanos>, <https://www.consulado.gob.cl/> y la Guía de Preguntas Frecuentes de la Ciudadanía.

b) Durante la Atención: Comunicación Clara y Trato Cordial

Es necesario asegurarse de haber entendido e identificado correctamente a la persona usuaria y su necesidad; en caso contrario, se debe aclarar mediante preguntas oportunas, utilizando un lenguaje claro y accesible. De esta forma, será posible buscar la información solicitada y entregar una respuesta pertinente, verificando que la persona usuaria haya comprendido lo indicado.

c) Posterior a la Atención: Seguimiento y Orientación

Se deben informar con claridad los plazos estimados de respuesta y los canales disponibles, de modo que el usuario o usuaria pueda dar seguimiento a su consulta y realice nuevas solicitudes si lo requiere. Ello contribuye a fortalecer la transparencia y la confianza en la gestión institucional.

Con el objetivo de facilitar su comprensión, se acompaña un esquema que ilustra el flujo del proceso de atención:

- Conocer los servicios e información disponible

- Mantener una actitud cordal, empática y un lenguaje formal y claro

Presentación del Usuario

Recepción del Requerimiento

- Escuchar activamente sin interrumpir

- Mostrar interés y comprensión hacia la necesidad del usuario

- Verificar si el requerimiento corresponde a un servicio que otorga la Subsecretaría

- En caso de no contar con una respuesta inmediata, consultar a las herramientas disponibles

Análisis del Requerimiento

Entrega de Respuesta

- Brindar una respuesta clara, precisa y ajustada a lo solicitado por el usuario

- Confirmar que la información haya sido comprendida

- Si la solicitud necesita un análisis más profundo o la intervención de otra unidad, derivar al área correspondiente de la Subsecretaría

- Informar al usuario sobre el tiempo estimado de respuesta o el canal de seguimiento

Derivación del Requerimiento (si aplica)

Cierre de la Interacción

- Finalizar la atención con cordialidad

Artículo 7°: Garantías de la Persona Usuaria

La Subsecretaría procurará que la persona usuaria pueda acceder a:

- Conocer en términos generales la normativa que regula su relación con el organismo, los trámites o servicios que se brindan y los requisitos de los mismos.
- Ser informada sobre los plazos de cada trámite o servicio que entrega la Subsecretaría.
- Conocer a la unidad responsable de la atención, las formas de contacto con el Organismo y canales disponibles.
- Recibir una atención oportuna, de calidad y cordial, basada en el respeto.
- Recibir un trato igualitario, sin discriminación por motivos de religión, género, nacionalidad, condición social, situación económica, origen u otros.
- Ejercer el derecho de petición ante la autoridad, en los términos previstos en la normativa vigente, respecto de cualquier asunto de su interés, siempre que se exprese de forma respetuosa.
- Solicitar la corrección de errores u omisiones en sus datos o gestiones administrativas.
- Ejercer los derechos y recursos que el ordenamiento dispone.

Artículo 8°: Deberes de la Persona Usuaria

Para acceder a los servicios y trámites prestados por la Subsecretaría, la persona usuaria deberá cumplir con los siguientes deberes:

- Identificarse correctamente, con respaldo de un documento de identidad fidedigno, cuando se estime pertinente.
- Respetar y dar un trato adecuado a los funcionarios, funcionarias y contratos locales.
- Cumplir con los procedimientos de atención establecidos y los requisitos que cada trámite exige, colaborando activamente en el desarrollo del proceso.
- Proporcionar oportunamente los documentos requeridos, respetando los plazos definidos.
- No alterar los documentos entregados por la institución.
- No dañar la infraestructura y los espacios físicos de la institución.
- Respetar y no brindar malos tratos a otros usuarios y usuarias.

Artículo 9°: De la Protección de los Datos Personales y Sobre el Trato Respetuoso y Libre de Violencia de Género:

a) En la atención, se deberá evitar dar publicidad a datos personales y sensibles, garantizando y resguardando la protección de la vida privada, previniendo vulneraciones a la privacidad de las personas y, en especial, en el caso de mujeres y personas que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad.

b) Procurar mantener una comunicación clara, respetuosa y asertiva, evitando cualquier forma verbal de acoso o violencia. Además, se debe actuar con profesionalismo, generando un ambiente de respeto y seguridad.

c) Tratar a todas las personas de manera equitativa, sin importar su género u orientación sexual.

TÍTULO IV: CANALES Y ESPACIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 10°: Canales y Espacios de Atención Ciudadana

La División de Atención Ciudadana y Transparencia tiene a su cargo la administración y seguimiento de los canales de atención con los que cuenta esta Subsecretaría, velando por el funcionamiento de los mismos y realizando una evaluación permanente de su desempeño.

En el Modelo de Atención Ciudadana, la Subsecretaría dispone de canales y espacios para la atención, comprendiendo desde la atención presencial y telefónica hasta el contacto a través de plataformas web y virtuales. Esto permite que la persona usuaria determine el canal que mejor se adapte a sus necesidades y posibilidades para comunicarse con el Organismo.

La Subsecretaría procurará estandarizar los espacios físicos de atención al público, con el objeto de asegurar un estándar uniforme de calidad en la atención.

Artículo 11°: Función y Tipos de Canales y Espacios de Atención Ciudadana

a) Función de los canales y espacios de atención ciudadana

Los canales y espacios de atención ciudadana tienen por fin orientar e informar a la persona usuaria, otorgando respuesta sobre los trámites y servicios, requisitos, documentación solicitada, lugares y horarios de atención. Asimismo, recibir consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos.

b) Tipos de canales y espacios de atención ciudadana

i. Atención Presencial en Chile

La atención presencial se brinda en la Sala de Atención de Público ubicada en Agustinas N° 1320, comuna de Santiago, en donde la persona usuaria concurre para ser atendida personalmente, brindándose información sobre los servicios y trámites de apostillas de documentos chilenos; legalizaciones de documentos chilenos, extranjeros y emitidos por los Consulados de Chile; traducciones de documentos; y formular consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Además, pueden consultar por otros servicios consulares como registro y reconocimiento de títulos profesionales obtenidos en el extranjero, servicios sociales consulares, tramites vinculados a registro civil consular y seguridad social consular.

También, pueden presentarse solicitudes de acceso a información pública y peticiones de audiencias de Lobby.

ii. Atención Presencial en el exterior

La atención presencial a connacionales se materializa a través de la Red Consular de Chile en el exterior, cuya nómina se encuentra permanentemente en la página web institucional www.consulado.gob.cl.

Las funciones consulares se encuentran previstas en la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares de 1967 y en el Decreto Supremo N° 172, de 1977, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que aprueba el Reglamento Consular.

Conforme a dicho marco, estos servicios comprenden:

- Proteger los derechos e intereses del Estado de Chile y de sus nacionales, personas naturales o jurídicas, dentro de los límites del Derecho Internacional, actuando con la máxima diligencia.
- Ejercer la función notarial en calidad de ministro de fe.
- Expedir pasaportes y documentos de viaje de manera oportuna y eficiente.
- Prestar auxilio y asistencia efectiva a los nacionales en situación de vulnerabilidad o desamparo.

- Velar por los intereses de los connacionales, con especial énfasis en la protección de los menores de edad.
- Garantizar que los nacionales chilenos sometidos a procesos judiciales o administrativos en el Estado receptor reciban un trato justo y racional, conforme a las garantías del debido proceso.

iii. Atención Web

La Subsecretaría cuenta con un canal digital oficial, con una disponibilidad 24/7, que permite a la ciudadanía formular consultas, sugerencias, reclamos y felicitaciones en www.minrel.gob.cl, Atención Ciudadana en <https://subrel.cerofilas.gob.cl>, con el objetivo de atender y canalizar dichas solicitudes sobre la gestión de trámites y servicios (horarios, direcciones, requisitos, costos, información general, etc.).

Las solicitudes de acceso a información acceso a información, dentro del marco de la Ley N° 20.085, se pueden formular en el siguiente link: https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/web/guest/directorio-de-organismos-regulados?p_p_id=ptdorganismos_WAR_ptdorganismosportlet&orgcode=772d451d6a5b8cae9e180d31c2ae68a7.

Las peticiones de audiencias a las Autoridades Institucionales, en el marco de la Ley N° 20.730 de Lobby, se pueden requerir en el siguiente enlace: https://www.leylobby.gob.cl/admin/auth/prelogin?redirect_int=https://www.leylobby.gob.cl/solicitud/audiencia/124

iv. Atención Telefónica

La Subsecretaría dispone de un Call Center, cuyo número es 800 364 600, que centraliza y atiende las consultas que realizan usuarios y usuarias que se comuniquen por este canal, desde cualquier lugar del país o desde el extranjero, sobre información de trámites y servicios, horarios, direcciones, requisitos, costos, información general, entre otras consultas.

Este medio utiliza como fuentes de información las páginas institucionales <https://www.minrel.gob.cl/> y <https://www.consulado.gob.cl/> y la Guía de Preguntas Frecuentes de la Ciudadanía.

v. CRM Chatbot

La Subsecretaría brinda asistencia remota a los usuarios y usuarias, a través de CRM Chatbot en <https://www.minrel.gob.cl/>, <https://www.minrel.gob.cl/atencion-ciudadana> y en <https://www.consulado.gob.cl/>, canal en que la ciudadanía puede realizar consultas autoatendiéndose, o siendo asistido por un funcionario o funcionaria, sobre información de trámites y servicios, horarios, direcciones, requisitos, costos e información general. Su disponibilidad es 24/7, apoyando en la gestión de solicitudes, facilitando así el acceso oportuno de las personas usuarias a la información.

A través de estos 4 canales de atención, se centraliza la información que se entrega a la ciudadanía sobre los trámites y servicios que brinda la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, eliminando la duplicidad de información, asegurando de este modo, la consistencia de la misma.

TÍTULO V: SOBRE LOS FUNCIONARIOS, FUNCIONARIAS Y CONTRATOS LOCALES Y LOS MEDIOS PARA LA ATENCIÓN DE PÚBLICO

Artículo 12°: Sobre los Funcionarios, Funcionarias y Contratos Locales

La Subsecretaría promoverá una cultura organizacional basada en el trabajo colaborativo, integrando e involucrando activamente a todos los funcionarios, funcionarias y contratos locales que participan en la prestación de servicios.

Se incentivará su participación en los procesos de toma de decisiones que impacten en la atención a la ciudadanía, con el propósito de asegurar una interacción eficaz y coordinada entre las distintas unidades institucionales. Asimismo, se fomentará la capacitación continua y sistemática del personal, fortaleciendo sus competencias técnicas y comunicacionales, de modo que puedan desempeñar sus funciones con altos estándares de calidad y eficiencia, contribuyendo así a una experiencia satisfactoria para las personas usuarias.

Artículo 13°: Coordinación Interáreas y Derivación de Casos

La atención ciudadana en la Subsecretaría, exige una coordinación fluida y eficaz entre las distintas áreas y unidades responsables de la gestión de trámites, consultas y solicitudes. Cuando una atención o requerimiento exceda las competencias del área que realizó el primer contacto con la persona usuaria, deberá efectuarse la correspondiente derivación a la unidad competente, informándole sobre el nuevo canal de contacto y los plazos estimados de respuesta. Esta articulación interinstitucional busca asegurar la continuidad del servicio, evitar duplicidades, retrasos o errores, y garantiza una respuesta oportuna y adecuada a la ciudadanía.

Artículo 14°: Medios y Condiciones para una Atención Adecuada

La Subsecretaría, considerando sus recursos y capacidades institucionales, se encargará de proveer los medios técnicos, humanos y logísticos para asegurar una atención oportuna, inclusiva, accesible y de calidad a todas las personas usuarias. En este marco, se tenderá a la incorporación progresiva de nuevas tecnologías y herramientas digitales que contribuyan a la modernización de los procesos internos y a la mejora continua del servicio. Estas herramientas deben estar orientadas tanto a facilitar la labor de los funcionarios, funcionarias y contratos locales, como a optimizar la experiencia de atención de la ciudadanía, promoviendo una gestión eficiente, transparente y centrada en las personas.

TÍTULO VI: EQUIDAD DE GÉNERO E INCLUSIÓN

Artículo 15°: Protocolos Específicos de Atención

En el marco de los principios de igualdad, no discriminación, respeto a la diversidad y buen trato, se establecen lineamientos para la atención ciudadana, con énfasis en la equidad de género, el uso de lenguaje adecuado, la promoción de entornos seguros y el respeto a los derechos humanos:

- a) En la atención que brindan los funcionarios, funcionarias y contratos locales, ya sean orales o escritas, debe evitarse el uso de pronombres genéricos y promover el uso de expresiones inclusivas (por ejemplo: "las personas interesadas", en lugar de "los interesados").
- b) Los espacios de atención ciudadana deben brindar servicios sin sesgos y con respeto hacia las diversidades, tales como la comunidad LGBTIQ+, migrantes, pueblos originarios y personas con discapacidad.
- c) Se deben considerar las particularidades de las personas usuarias, brindando información clara, comprensible y accesible.

TÍTULO VII: SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

Artículo 16°: Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

La Subsecretaría de Relaciones Exteriores, a objeto de mejorar la gestión institucional y la entrega de servicios a la ciudadanía, cuenta con el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. A su vez, se cuenta con una Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, que fija los principios y lineamientos sobre la materia.

Artículo 17°: Actores Institucionales y Roles en Materia de Atención Ciudadana

La Subsecretaría de Relaciones Exteriores cuenta con los siguientes actores en la atención ciudadana:

a) **Subsecretaría de Relaciones Exteriores:** En su calidad de jefatura superior de la Institución y en el ejercicio de sus atribuciones deberá instruir, orientar y supervisar a las unidades que prestan servicios a las personas usuarias y disponer de los recursos pertinentes que le han sido asignados para tales efectos.

b) **Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital:** Instancia conformada por funcionarios y funcionarias de distintos niveles jerárquicos, incluyendo a quienes interactúan directamente con las personas usuarias, jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas y control de gestión, entre otras, que crea un marco de gobernanza en la materia y permite velar por una adecuada implementación de las medidas que se adopten, entre ellas, la presente política y los planes anuales de mejoramiento de la calidad del servicio.

c) **Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior:** Conforme a sus competencias, estudia, diseña, propone, coordina y ejecuta la política pública en materia consular, migratoria y de protección de los derechos e intereses de los connacionales en el exterior, además, colabora con las políticas de inmigración establecidas por las autoridades pertinentes y vela por el funcionamiento de los Consulados de Chile en el exterior, para la prestación de los servicios a la ciudadanía, distribuyendo los recursos respectivos.

d) **División para la Comunidad de Chilenos en el Exterior:** Desarrolla estrategias internas de comunicación y difusión de los servicios prestados por las unidades del área consular y los Consulados de Chile en el exterior, en coordinación con las áreas de comunicaciones institucionales superiores para la prestación de servicios a la ciudadanía.

e) **División de Servicios Consulares:** Ejecuta y coordina acciones de apoyo a los connacionales en el exterior en materia de asistencia, auxilio y protección consular y de seguridad social; coordina la atención de connacionales en casos de emergencias o catástrofes naturales; registra los actos y hechos vitales que determinan el estado civil e identificación en el exterior; tramita los documentos de identidad y de viaje, apostilla documentos públicos y legaliza otros instrumentos públicos, chilenos o extranjeros; provee el servicio de traducciones que solicitan los ciudadanos; y efectúa el registro y el reconocimiento de títulos profesionales obtenidos en el extranjero.

f) **División de Migraciones:** Coordina el diseño y ejecución de la política del Ministerio de Relaciones Exteriores aplicada a los procesos migratorios internacionales.

g) **División de Política Consular:** Coordina el diseño y ejecución de la política del Ministerio en materia consular, velando por el desarrollo de esta labor mediante la red de consulados chilenos en el exterior, además de procesar y tramitar las solicitudes de visto de turismo o de visas transitorias que autorizan el ingreso de extranjeros y extranjeras a Chile.

h) **Consulados de Chile en el Exterior:** Presta servicios a las y los chilenos que se encuentren en el exterior en las materias que son de su competencia, en conformidad al Reglamento Consular y la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares, así como a ciudadanos y ciudadanas extranjeras que requieren de trámites consulares.

Incluye los Consulados Generales y Particulares o de Distrito, además de las Secciones Consulares de una Misión Diplomática.

i) **Dirección General Administrativa:** Entrega soporte en la atención institucional hacia la ciudadanía, en materias relacionadas a la gestión de personas, infraestructura, logística, compra de bienes y servicios, recursos financieros y tecnologías de la información asociadas a los servicios, necesarios para la atención de usuarios y usuarias.

j) **División de Gestión de Personas:** Gestiona la planificación de los procesos vinculados al personal, clima laboral, capacitación y desarrollo organizacional.

k) **División de Informática:** Gestiona los procesos vinculados al funcionamiento operacional de los sistemas informáticos, soporte interno y mantenimiento de los sistemas.

l) **División de Infraestructura y Logística:** Gestiona los procesos vinculados a la infraestructura, seguridad, servicios generales y administración de la documentación oficial física.

m) **División de Atención Ciudadana y Transparencia:** Otorga información sobre servicios institucionales relativos a consultas ciudadanas, requerimientos de usuarios y trámites institucionales. Por otra parte, coordina la atención presencial en la Sala de Atención de Público, para la prestación de servicios.

n) **División de Finanzas y Presupuesto:** Entrega soporte financiero-contable a la Subsecretaría, aportando información relevante al proceso de toma de decisiones, permitiendo así, la gestión oportuna y eficiente de los recursos financieros para el correcto desarrollo de la actividad institucional, entre ellos, la atención de usuarios y usuarias.

o) **Unidades de la Subsecretaría:** Colaboran con las unidades competentes, dependientes de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, para la prestación de servicios a la ciudadanía.

p) **Sala de Atención de Público:** Dependencias habilitadas en el edificio institucional destinadas a prestar servicios a las personas que se encuentran en territorio nacional, en el ámbito de las materias de competencia de la Subsecretaría, relativas a consultas ciudadanas, requerimientos de usuarios, apostilla, legalización, traducción, registro y reconocimiento de títulos, visas, servicio social consular, entre otras.

ARTÍCULO SEGUNDO: PUBLÍQUESE la presente resolución en el portal web de Gobierno Transparente de esta Secretaría de Estado, 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. Cúmplase por la División de Atención Ciudadana y Transparencia.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE



RODRIGO OLSEN OLIVARES
Subsecretario de Relaciones Exteriores (S)

