

MODIFICA RESOLUCIÓN EXENTA N°1120, DE 12 DE JUNIO DE 2023, QUE CREA EL COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA, EN EL MARCO DEL PMG; Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°1346, DE 03 DE JUNIO DE 2024. TODAS DE LA SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO

## RESOLUCIÓN EXENTA N° 516

SANTIAGO, 14 de Marzo de 2025

### VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N°20.502, que crea el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el Decreto Ley N°1028, de 1975, del Ministerio del Interior, que precisa atribuciones y deberes de los Subsecretarios de Estado; la Ley N° 20.285 sobre Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información; su Reglamento e Instructivo; el artículo 6° de la Ley N° 19.553, que concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que indica y sus modificaciones; el Decreto Supremo N° 1232, de 2018, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 6 de la Ley N° 19.553 para la aplicación e incremento por desempeño institucional; el Decreto Exento N°432, de 28 de noviembre 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 del incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la Ley N° 19.553; Resolución Exenta N° 1120, de 12 de junio de 2023, que creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de la Subsecretaría de Prevención del Delito; Resolución Exenta N° 1346, de 3 de junio de 2024 que modifica Resolución Exenta N° 1120, de 2023 y deja sin efecto Resolución Exenta N°2354, de 21 de septiembre de 2023, y Resolución Exenta N°2847, de 9 de noviembre de 2023, todas de esta Subsecretaría; Decreto Exento N°2.912, de fecha 25 de noviembre de 2024, que establece subrogancias en la Subsecretaría de Prevención del Delito; Memorándum N°23, de 24 de febrero de 2025 del jefe de División de Administración, Finanzas y Personas; la Resolución N°36, de 19 de diciembre de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre la exención del trámite de toma de razón de las materias de personal que indica; y

### CONSIDERANDO:

- 1) Que, de conformidad al artículo 12 de la Ley N°20.502, que crea el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, corresponde a la Subsecretaría de Prevención del Delito ser el órgano de colaboración inmediato de la Ministra del Interior y Seguridad Pública en todas aquellas materias relacionadas con la elaboración, coordinación, ejecución y evaluación de políticas públicas destinadas a prevenir la delincuencia, a rehabilitar y a reinserir socialmente a los infractores de ley.
- 2) Que, mediante Decreto Exento N°432, de 28 de noviembre 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 del incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la Ley N° 19.553.
- 3) Que, el Sistema de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría tiene por objeto "*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 o circunstancias que dificulten una buena calidad del servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora*". Su implementación será obligatoria y gradual a través de cuatro etapas claramente definidas y de carácter anual. Durante la primera etapa, se deberá poner en funcionamiento un marco de gobernanza a través de la creación del denominado "Comité de Calidad de Servicio y Experiencia a Usuarios" que será aprobado mediante acto administrativo.
- 4) Que, la Subsecretaría de Prevención del Delito, mediante la Resolución Exenta N° 1120, de 12 de junio de 2023, creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2023. Dicha resolución fue modificada mediante Resolución Exenta N° 2354 de fecha 21 de septiembre de 2023, Resolución Exenta N° 2847, de 2023, y Resolución Exenta N°1346, de 03 de junio de 2024 que modificó la resolución Exenta N°1120, de 12 de junio de 2023 y dejó sin efecto las Resoluciones Exentas N°2354 y 2847, ambas de esta Subsecretaría del año 2023.

- 5) Que, mediante Memorandum N°23, de 24 de febrero de 2025, el jefe de la División de Administración, Finanzas y Personas, solicita modificar y dejar sin efecto las resoluciones individualizadas en el numeral 4 del presente acto administrativo en el sentido indicado en dicho instrumento y sus documentos adjuntos.
- 6) Que, en mérito de las consideraciones precedentemente expuestas, es preciso dictar el acto administrativo correspondiente, por tanto:

**RESUELVO:**

I: **MODIFÍCASE** la resolución Exenta N° 1120, de 12 de junio de 2023, de la Subsecretaría de Prevención del Delito, en el siguiente sentido:

1.- Reemplázase el Resuelvo I que establece la conformación del Comité y sus representantes, por el siguiente:

**I. CRÉASE** el COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL (en adelante Comité) de la Subsecretaría de Prevención del Delito, en el contexto de la implementación de los Sistemas de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y de Transformación Digital, y la instalación de una nueva estructura de gobernanza.

El objetivo del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital es el siguiente:

Mejorar la calidad de 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 o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora. Sumando además la instalación progresiva de principios y estándares de gobierno digital en la gestión de la institución, para mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas (naturales y jurídicas).

El Comité estará conformado por las y los siguientes representantes:

NOMBRE	CARGO SPD	ROL EN COMITÉ	ÁREA DE REPRESENTACIÓN	SUPLENTE
Cristian Inzunza Espinoza	Jefe Departamento de Gestión Estratégica, Planificación y Seguridad de la Información	Presidente	Representante de la Jefatura de Tecnologías de la Información	Rodrigo Quiroz Sofjer
Ignacio Arancibia Verdugo	Analista Oficina de Partes	Coordinador de Transformación Digital	Área de soporte	Felipe Molins González
Rodrigo Quiroz Sofjer	Encargado Unidad de Gestión Estratégica	Contraparte de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Área de soporte	Dominique Díaz Rohde
Camilo Álvarez Zavalla	Coordinador Unidad de Análisis y Estudios	Contraparte de Medición de Satisfacción Usuaría	Interacción con Usuarios	Alaska Marin Alvarado
Dominique Díaz Rohde	Analista Unidad de Gestión Estratégica	Secretaria Ejecutiva	Área de soporte	
Tomas Weinstein Balmaceda	Analista Unidad de Gestión Estratégica	Secretaria Ejecutiva	Área de soporte	
Felipe Molins González	Analista Unidad de Gestión Estratégica	Secretaria Ejecutiva	Área de soporte	
Christian Luppi Monge	Analista Unidad de Gestión Estratégica	Secretaria Ejecutiva	Área de soporte	
Alaska Marin Alvarado	Profesional Unidad de Análisis y Estudios	Medición de Satisfacción Usuaría	Interacción con Usuarios	
Yamila Roitman Escobedo	Profesional Unidad de Género y Participación Usuaría	Encargada OIRS y representante de Unidad vinculada a COSOC	Interacción con Usuarios	Javiera López Layana

NOMBRE	CARGO SPD	ROL EN COMITÉ	ÁREA DE REPRESENTACIÓN	SUPLENTE
Javiera López Layana	Profesional Unidad de Género y Participación Usuaría	Subrogante Encargada OIRS y representante de Unidad vinculada a COSOC	Interacción con Usuarios	
Javier Vásquez Inostroza	Analista Unidad de Transparencia y Lobby	Representante de Unidad encargada de Transparencia y Lobby	Interacción con Usuarios	Marcelo Gutierrez Basualto
Marcelo Gutierrez Basualto	Jefe de la Unidad de Transparencia	Unidad encargada de Transparencia y Lobby	Interacción con Usuarios	
Fabián Quinteros del Campo	Profesional Denuncia Seguro	Representante programa Denuncia Seguro	Interacción con Usuarios	Jaime Ahumada Ruiz
Jaime Ahumada Ruiz	Profesional Denuncia Seguro	Subrogante del Representante programa Denuncia Seguro	Interacción con Usuarios	Fabián Quinteros del Campo
Marcela Silva Merino	Profesional Unidad De Análisis e Información	Representante sala CEAD	Representante de las áreas operativas y de apoyo	Vanessa Boin Orellana
Vanessa Boin Orellana	Profesional División de Estudios, Políticas Públicas y Tecnología	Subrogante Representante sala CEAD	Representante de las áreas operativas y de apoyo	
Paulina Vargas Herrera	Profesional Unidad Innovación	Encargada del análisis de datos institucionales	Representante de las áreas operativas y de apoyo	Camila Ávila Perini
Camila Ávila Perini	Analista Departamento Tecnología e Innovación	Subrogante de la Encargada del análisis de datos institucionales	Representante de las áreas operativas y de apoyo	
Camila Olivos Lopez	Profesional Departamento de Gestión de Personas	Encargada difusión a los funcionarios de la SPD	Representante de las áreas operativas y de apoyo	Franco Cancino Celedón
Franco Cancino Celedón	Profesional Departamento de Gestión de Personas	Subrogante de la encargada difusión a los funcionarios de la SPD	Representante de las áreas operativas y de apoyo	
Luis Alarcón Ruiz	Encargado Unidad de Seguridad de la Información	Representante del área de Tecnologías de la Información	Representante de la Jefatura de Tecnologías de la Información	Mauricio Quitral Leiva
Mauricio Quitral Leiva	Encargado Unidad de Infraestructura Computacional	Representante del área de Tecnologías de la Información	Representante de la Jefatura de Tecnologías de la Información	

Las responsabilidades de las y los representantes serán las siguientes:

- a. Presidencia: Dirigir y fijar las prioridades del Comité para la implementación en tiempo y forma del Sistema Calidad de Servicio y Experiencia y del Sistema de Transformación Digital, en cada una de sus respectivas etapas.
- b. Secretaría Técnica:

-Convocar, diseñar los módulos expositivos y sistematizar las sesiones del Comité, velando por el buen funcionamiento administrativo y técnico de este.

-Coordinar la participación y relación de cada uno de los integrantes del Comité y de funcionarios Institucionales requeridos para materias específicas.

-Informar, revisar y validar la información que se le entregue a Comité de expertos.

-Planificar y monitorear el cumplimiento de una Planificación para el cumplimiento de ambos Sistemas

-Velar por la calidad técnica de los productos a reportar

-Finalmente asesorar técnicamente a cada uno de los integrantes del comité para facilitar el cumplimiento de sus tareas comprometidas.

c. Integrantes:

-Gestionar el levantamiento de información para la elaboración de un diagnóstico de la calidad del servicio y experiencia usuaria y un diagnóstico de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital, en el ámbito de sus competencias.

-Colaborar en el diseño, implementación y evaluación de un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y de un Plan de Transformación Digital, en el ámbito de sus competencias.

-Participar y asistir en todas las actividades necesarias para la implementación de los Planes, en el ámbito de sus competencias.

-Revisar, proponer acciones y/ actualizaciones, validar, difundir y participar de todas las acciones relativas a la política de calidad de servicio en el ámbito de sus competencias.

2.- Reemplázase el Resuelvo II que establece normas de funcionamiento del Comité, por el siguiente:

**II. ESTABLÉCENSE** que el COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL acordará su forma de funcionamiento y las normas que estime convenientes, para la consecución de sus objetivos. No obstante, el Comité sesionará mensualmente, sin perjuicio de que la Presidencia pueda convocar a sesiones extraordinarias si así se requiere.

Para considerar una sesión como válida, deberá contar con la presencia de al menos 5 integrantes. Sus acuerdos serán mediante la adopción del criterio de mayoría simple de votos de participantes. En caso de empate, dirimirá el voto de la Presidencia del Comité.

En la medida que el Comité lo requiera, uno o más funcionarios de la institución podrán participar de ciertas sesiones orientando y brindando tanto información como asesoría técnica necesaria, según las materias de sus competencias.

3.- Reemplázase el Resuelvo III que establece las funciones del Comité, por el siguiente:

**III. ESTABLÉCENSE** las siguientes funciones del **Comité de Calidad de Servicio y Experiencia usuaria y Transformación Digital**, tanto para el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, como para el Sistema de Transformación Digital, las que estarán de acuerdo con las 4 etapas previstas en el Objetivo N°3 del Decreto N° 432 de 28 de noviembre de 2024, del Ministerio de Hacienda:

#### **Funciones Generales del Comité:**

- Poner en funcionamiento un marco de gobernanza, entregando lineamientos, facilitando la gestión efectiva y articulada entre los distintos actores, para posibilitar la implementación de las acciones propuestas por los Sistemas.

- Promover al interior de la institución, la incorporación de estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria en los distintos trámites, productos y servicios que la Subsecretaría de Prevención del Delito ofrece a sus usuarios y usuarias y a la ciudadanía en general.

- Analizar y actualizar periódicamente el diagnóstico de brechas de calidad de experiencia usuaria y las acciones respectivas que aseguren la entrega de una mejor Calidad de Servicio, que incluyan actividades de concientización, favoreciendo el compromiso de las funcionarias y los funcionarios, con foco en la efectividad de las políticas públicas y el fortalecimiento democrático.

- Actualizar la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria cuando sea necesario, entregando directrices y líneas de acción a cumplir en las interacciones con la ciudadanía.

- Diseñar, implementar y difundir un Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, de manera participativa, que incluya a los funcionarios y al COSOC.

- Evaluar la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria.

- Sensibilizar al interior de la Subsecretaría lo referente al Sistema de Transformación Digital, contextualizando la gradualidad de implementación y fases de la Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado.
- Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.
- Elaborar, implementar, evaluar los resultados de la implementación y difundir un plan de transformación digital institucional, abordando las brechas del diagnóstico prioritarias en materia de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, calidad web, gestión de datos, incorporando el enfoque integrado de gobierno basado en la integración de servicios.

#### **Funciones Específicas del Comité:**

- Gestionar información actualizada y suministrar insumos pertinentes para los procesos de medición de Satisfacción Usuaría (MESU), a través de una coordinación oportuna con la contraparte técnica.
- Dar cumplimiento a lo instruido en las Guías Metodológicas vigentes y entregar los medios de verificación que la contraparte solicite en tiempo y forma.
- Generar/a organización interna del comité, ya sea en distribución de tareas, creación de equipos o grupos de trabajo para funciones o tareas específicas, lo que será responsabilidad de la Presidencia y Secretaría Ejecutiva del Comité.
- Informar en el Sistema de Control interno de Indicadores de Gestión dispuesto por la Subsecretaría de Prevención del Delito, el reporte de cumplimiento y los requisitos que dicho Sistema indique."
- Coordinar la implementación de iniciativas contenidas en el Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, cuando estas demanden la participación de distintas áreas de la institución.

**II.- DÉJASE** establecido que la Resolución Exenta N°1120, de 12 de junio de 2023, mantendrá plena vigencia en todo aquello que no haya sido modificado por el presente acto administrativo.

**III. DÉJASE** sin efecto la Resolución Exenta N°1346, de 3 de junio de 2024 de esta Subsecretaría de Estado.

**IV. NOTIFÍQUESE** el presente acto administrativo, una vez que ser encuentre totalmente tramitado, a través del Departamento de Gestión de Personas, a quienes dejan de ser integrantes y a quienes se incorporan al Comité de Servicio y Experiencia Usuaría.

**V.- PUBLÍQUESE** el presente acto administrativo, una vez que se encuentre totalmente tramitado, en la página web de esta Subsecretaría de Estado (<https://www.seguridadpublica.cl/>) y en su Intranet (<https://intranet.spd.gov.cl/>).

**VI. DISPÓNGASE** que copia del presente acto administrativo -una vez totalmente tramitado- se incorpore al legajo de antecedentes de la Resolución Exenta N° 1120, de 12 de junio de 2023, que creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

#### **ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y COMUNÍQUESE**



Carolina Leitao Álvarez-Salamanca  
Subsecretaria de Prevención del Delito



14/03/2025

Para verificar documento ingresar en la siguiente url: <https://validadoc.interior.gob.cl/>

**Código Verificación:** RxFQ2iYodcBUnBmXa9C/Xg==

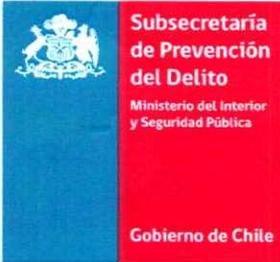
JRY/GYG/GYG/GML/CIE/cyo

ID DOC : 21321144

#### Distribución:

1. /Subsecretaría de Prevención del Delito/División Jurídica y Legislativa
2. /Subsecretaría de Prevención del Delito/División de Administración, Finanzas y Personas
3. Subsecretaría de Prevención del Delito/División de Administración, Finanzas y Personas/Unidad Oficina de Partes y Archivos
4. /Subsecretaría de Prevención del Delito/Subsecretaría - Gabinete
5. /Subsecretaría de Prevención del Delito/División de Administración, Finanzas y Personas/Departamento de Gestión de Personas
6. /Subsecretaría de Prevención del Delito/Subsecretaría - Gabinete/Departamento de Auditoría
7. Jefe División Estudios, Políticas Públicas y Tecnología (División Estudios, Políticas Públicas y Tecnología)

8. Jefe de División Jurídica y Legislativa (DIVISION JURIDICA Y LEGISLATIVA/SPD)
9. Jefe División Administración, Finanzas y Personas (DIV ADMINISTRACION, FINANZAS Y PERSONAS/SPD)
10. /Subsecretaría de Prevención del Delito/División de Coordinación Nacional
11. Jefe de División de Gestión Territorial (DIV. GESTION TERRITORIAL/SPD)



**MODIFICA RESOLUCIÓN EXENTA N° 2354 DE 2023 QUE MODIFICA RESOLUCIÓN EXENTA N° 1120 DE 2023, DE LA SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 2847**

**SANTIAGO, 09 NOV 2023**



**VISTOS:**

Lo dispuesto en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N° 20.285 sobre Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información; su Reglamento e Instructivo; el artículo 6° de la Ley N° 19.553, que concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que indica y sus modificaciones; el Decreto Supremo N° 1232, de 2018, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 6 de la Ley N° 19.553 para la aplicación e incremento por desempeño institucional; la Ley N° 20.502, que crea el Ministerio del Interior y Seguridad Pública; el Decreto Exento N° 347, de 14 de noviembre de 2022, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los servicios en el año 2023 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la Ley N° 19.553; la Resolución Exenta N° 1120, de 12 de junio de 2023, que creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria de la Subsecretaría de Prevención del Delito; Resolución Exenta N° 2354 de fecha 21 de septiembre de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1120, de 2023, que creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria de la Subsecretaría de Prevención del Delito; el Memorándum DCN N° 151/2023, del Jefe de la División de Coordinación Nacional de la Subsecretaría de Prevención del Delito, de fecha 17 de octubre de 2023; la Resolución N° 6, de 29 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre la exención del trámite de toma de razón de las materias de personal que indica; y



## CONSIDERANDO:

- 1) Que, mediante la Resolución Exenta N° 347, de 14 de noviembre de 2022, del Ministerio de Hacienda, se aprobó el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los servicios para el año 2023 para efectos del incremento por desempeño institucional señalado en el artículo 6° de la Ley N° 19.553;
- 2) Que, en este contexto se establece que el Sistema de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría tiene por objeto "*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 o circunstancias que dificulten una buena calidad del servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora*". Su implementación será obligatoria y gradual a través de cuatro etapas claramente definidas y de carácter anual. Durante la primera etapa, se deberá poner en funcionamiento un marco de gobernanza a través de la creación del denominado "Comité de Calidad de Servicio y Experiencia a Usuarios" que será aprobado mediante acto administrativo.
- 3) Que, la Subsecretaría de Prevención del Delito, mediante la Resolución Exenta N° 1120, de fecha 12 de junio de 2023, creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2023;
- 4) Que, tras el inicio del funcionamiento del señalado Comité, especialmente tras la revisión y acompañamiento del Comité de Expertos fue necesario su modificación la que se concretó mediante Resolución Exenta N° 2354 de fecha 21 de septiembre de 2023.
- 5) Que, se requiere Modificar la Resolución Exenta N° 2354, ya citada, en cuanto a incorporar al Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría a un nuevo integrante y modificar a su actual Presidente, según lo señalado en el Memorándum DCN N° 151/2023, del Jefe de la División de Coordinación Nacional de la Subsecretaría de Prevención del Delito, de fecha 17 de octubre de 2023;
- 6) Que, en mérito de lo anterior, se hace necesaria la dictación de un acto administrativo que modifique la Resolución Exenta N° 2354, por tanto;



## RESUELVO:

I.- **MODIFÍCASE** la Resolución Exenta N° 2354, de fecha 21 de septiembre de 2023, que Modifica Resolución Exenta N° 1120 de 2023, que creo el Comité de Calidad de Servicios Y Experiencia Usuaría de la Subsecretaría de Prevención del Delito:

### EN EL RESUELVO I:

#### DONDE DICE:

"El Comité estará conformado por los siguientes integrantes:

NOMBRE	CARGO SPD	ROL EN COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA	SUPLENTE
Macarena Morales Mora	Jefa Programa Apoyo a Víctimas (PA V)	Presidenta	Marcela Silva Merino
Marcela Silva Merino	Analista área Estadísticas y Territorial	Secretaria y Presidenta suplente	Daniela Denti Castañón
Camila Stefoni Valdebenito	Profesional de la Unidad de Intervención PA V.	Integrante (Atención Directa a Usuarios)	
Noelia Bravo Muñoz	Analista de la Unidad de Transparencia.	Integrante (Atención Directa a Usuarios)	
Daniela Denti Castañón	Profesional del Departamento de Coordinación Intersectorial.	Integrante y Secretaria suplente	
Camilo Álvarez Zavalla	Coordinador de la Unidad de Análisis y Estudio del Programa de Apoyo a Víctimas.	Integrante	
Johanna Barrales Quilodrán	Profesional de la Unidad de Análisis y Estudio del Programa de Apoyo a Víctimas.	Integrante	
Camila Olivos López	Profesional del Departamento de Gestión de Personas.	Integrante	
Franco Cancino Celedón	Encargado de la Unidad de Desarrollo de Personas	Suplente de integrante	
Ismael Acevedo León	Coordinador de la Unidad de Administración y Presupuesto	Suplente de integrante	



DEBE DECIR:

"El Comité estará conformado por las y los siguientes representantes:

NOMBRE	CARGO SPD	ROL EN COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA	SUPLENTE
Guillermo Marín Vargas	Coordinador, División de Coordinación Nacional	Presidente	Marcela Silva Merino
Marcela Silva Merino	Analista área Estadísticas y Territorial	Secretaria y Presidenta suplente	Daniela Denti Castañón
Macarena Morales Mora	Jefa Programa Apoyo a Víctimas (PA V)	Integrante	
Camila Stefoni Valdebenito	Profesional de la Unidad de Intervención PA V.	Integrante (Atención Directa a Usuarios)	
Noelia Bravo Muñoz	Analista de la Unidad de Transparencia.	Integrante (Atención Directa a Usuarios)	
Daniela Denti Castañón	Profesional del Departamento de Coordinación Intersectorial.	Integrante y Secretaria suplente	
Camilo Álvarez Zavalla	Coordinador de la Unidad de Análisis y Estudio del Programa de Apoyo a Víctimas.	Integrante	
Johanna Barrales Quilodrán	Profesional de la Unidad de Análisis y Estudio del Programa de Apoyo a Víctimas.	Integrante	
Camila Olivos López	Profesional del Departamento de Gestión de Personas.	Integrante	
Franco Cancino Celedón	Encargado de la Unidad de Desarrollo de Personas	Suplente de integrante	
Ismael Acevedo León	Coordinador de la Unidad de Administración y Presupuesto	Suplente de integrante	

**II.- DÉJASE** establecido que la Resolución Exenta N° 1120, de fecha 12 de junio de 2023, que creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2023, y su modificación Resolución Exenta N° 2354, de fecha 21 de septiembre de 2023, mantendrán plena vigencia en todo aquello en que no hayan sido modificadas por el presente acto administrativo.



**III.- NOTIFÍQUESE** el presente acto administrativo, una vez que se encuentre totalmente tramitado, a través del Departamento de Gestión de Personas, al funcionario que se incorpora, y a la anterior presidente del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

**IV.- PUBLÍQUESE** el presente acto administrativo, una vez que se encuentre totalmente tramitado, en la página web de esta Subsecretaría de Estado (<https://www.seguridadpublica.cl/>) y en su Intranet (<https://intranet.spd.gov.cl/>).

**V.- DISPÓNGASE** que copia del presente acto administrativo —una vez totalmente tramitado— se incorpore al legajo de antecedentes de la Resolución Exenta N° 1120, de fecha 12 de junio de 2023, que creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2023.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**



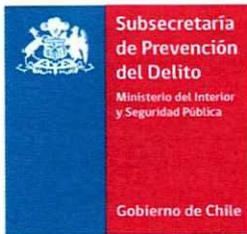
**EDUARDO VERGARA BOLBARÁN**  
**SUBSECRETARIO DE PREVENCIÓN DEL DELITO**  
**MINISTRO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA**

NSG/CSM/JGG/CVM/JDS/GULL/cyo

**DISTRIBUCIÓN:**

1. Unidad de Género y Participación
2. Jefatura Área de Participación Ciudadana
3. Dpto. Gestión de Personas.
4. Jefaturas de División
5. Oficina de Partes y Archivo.
6. Gabinete
7. Of. de Partes





**MODIFICA RESOLUCIÓN EXENTA N° 1120 DE 2023, QUE CREÓ EL COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA DE LA SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 2354**

**SANTIAGO, 21 SEP 2023**



**MINISTERIO DE HACIENDA  
OFICINA DE PARTES  
  
R E C I B I D O**

MINISTERIO DE HACIENDA OFICINA DE PARTES  R E C E P C I Ó N		
DEPART. JURÍDICO		
DEP. T. R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL.		
SUB. DEP. C. CENTRAL		
SUB. DEP. E. CUENTAS		
SUB. DEP. C. P. Y BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V.O.P. U. Y T.		
SUB. DEP. MUNICIPAL		
R E F R E N D A C I Ó N		
REF. POR \$ _____		
IMPUTAC. _____		
ANOT. POR \$ _____		
IMPUTAC. _____		
DEDUC. DTO. _____		



NSG/DCC/JDS/CJM/MMM/mmm/glll

- Distribución:**
1. División Adm. Finanzas y Personas.
  2. División de Coordinación Nacional.
  3. División Jurídica y Legislativa.
  4. Depto. de Auditoría Interna.
  5. Oficina de Partes y Archivo.

**VISTOS:** Lo dispuesto en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N° 20.285 sobre Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información; su Reglamento e Instructivo; el artículo 6° de la Ley N° 19.553, que concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que indica y sus modificaciones; el Decreto Supremo N° 1232, de 2018, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 6 de la Ley N° 19.553 para la aplicación e incremento por desempeño institucional; la Ley N° 20.502, que crea el Ministerio del Interior y Seguridad Pública; el Decreto Exento N° 347, de 14 de noviembre de 2022, del Ministerio de Hacienda, que aprueba Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los servicios en el año 2023 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la Ley N° 19.553; la Resolución Exenta N° 1120, de 12 de junio de 2023, que creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Subsecretaría de Prevención del Delito; la Resolución N° 6, de 29 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre la exención del trámite de toma de razón de las materias de personal que indica y;

**CONSIDERANDO:**

- 1) Que, mediante la Resolución Exenta N° 347, de 14 de noviembre de 2022, del Ministerio de Hacienda, se aprobó el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los servicios para el año 2023 para efectos del incremento por desempeño institucional señalado en el artículo 6° de la Ley N° 19.553;
- 2) Que, en este contexto se establece que el Sistema de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria tiene por objeto "mejorar la calidad del

20318410

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 o circunstancias que dificulten una buena calidad del servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora". Su implementación será obligatoria y gradual a través de cuatro etapas claramente definidas y de carácter anual. Durante la primera etapa, se deberá poner en funcionamiento un marco de gobernanza a través de la creación del denominado "Comité de Calidad de Servicio y Experiencia a Usuarios" que será aprobado mediante acto administrativo.

3) Que, la Subsecretaría de Prevención del Delito, mediante la Resolución Exenta N° 1120, de fecha 12 de junio de 2023, creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2023;

4) Que, tras el inicio del funcionamiento del señalado Comité, especialmente tras la revisión y acompañamiento del Comité de Expertos, se requiere complementar la Resolución Exenta N° 1120, ya citada, en cuanto a incorporar al Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría a nuevos integrantes; y

5) Que, en mérito de lo anterior, se hace necesaria la dictación de un acto administrativo que modifique la Resolución Exenta N° 1120, por tanto;

## RESUELVO:

I.- **MODIFÍCASE** la Resolución Exenta N° 1120, de fecha 12 de junio de 2023, creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2023, de esta Subsecretaría de Prevención del Delito, en los siguientes términos:

### A) EN EL RESUELVO I:

#### DONDE DICE:

"El Comité estará conformado por los siguientes integrantes:

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO SPD</b>	<b>ROL EN COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA</b>
Macarena Morales Mora	Jefe Programa Apoyo a Víctimas	Presidenta
Marcela Silva Merino	Analista área Estadísticas y Territorial	Secretaria y Presidenta subrogante
Daniela Denti Castañon	Profesional del Departamento de Coordinación Intersectorial.	Integrante
Camilo Álvarez Zavalla	Coordinador de la Unidad de Análisis y Estudio del Programa de Apoyo a Víctimas.	Integrante
Johanna Barrales Quilodrán	Profesional de la Unidad de Análisis y Estudio del Programa de Apoyo a Víctimas.	Integrante
Camila Olivos López	Profesional del Departamento de Gestión de Personas.	Integrante

DEBE DECIR:

“El Comité estará conformado por las y los siguientes representantes:

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO SPD</b>	<b>ROL EN COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA</b>	<b>SUPLENTE</b>
Macarena Morales Mora	Jefa Programa Apoyo a Víctimas (PAV)	Presidenta	Marcela Silva Merino
Marcela Silva Merino	Analista área Estadísticas y Territorial	Secretaria y Presidenta suplente	Daniela Denti Castañón
Camila Stefoni Valdebenito	Profesional de la Unidad de Intervención PAV.	Integrante (Atención Directa a Usuarios)	
Noelia Bravo Muñoz	Analista de la Unidad de Transparencia.	Integrante (Atención Directa a Usuarios)	
Daniela Denti Castañón	Profesional del Departamento de Coordinación Intersectorial.	Integrante y Secretaria suplente	
Camilo Álvarez Zavalla	Coordinador de la Unidad de Análisis y Estudio del Programa de Apoyo a Víctimas.	Integrante	
Johanna Barrales Quilodrán	Profesional de la Unidad de Análisis y Estudio del Programa de Apoyo a Víctimas.	Integrante	
Camila Olivos López	Profesional del Departamento de Gestión de Personas.	Integrante	
Franco Cancino Celedón	Encargado de la Unidad de Desarrollo de Personas	Suplente de integrante	
Ismael Acevedo León	Coordinador de la Unidad de Administración y Presupuesto PAV.	Suplente de integrante	

**B) EN EL RESUELVO III:**

DONDE DICE:

“**ESTABLÉCENSE** las siguientes funciones del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria:

**a. Funciones Generales del Comité:**

El Comité se encargará de dirigir y coordinar el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria a través de cuatro etapas:

- Etapa 1: Diagnóstico de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria;
- Etapa 2: Diseño de un Plan de Mejoramiento;
- Etapa 3: Implementación del Plan de Mejoramiento; y
- Etapa 4: Mejora de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

**b. Funciones Específicas del Comité:**

- *Analizar la existencia de una Política de Calidad de Servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente;*
- *Coordinar al menos una actividad o capacitación de concientización de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, para al menos el 30% de los funcionarios, incluyendo a quienes interactúan con usuarios, jefaturas, representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnologías y sistemas informáticos, finanzas y control de gestión;*
- *La medición de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría se realizará de acuerdo con la metodología de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda. No obstante, el Comité será la contraparte técnica para supervisar, vigilar y guiar los procesos de levantamiento de información, tanto internos como externos. Podrá revisar y dar su opinión técnica sobre las metodologías a utilizar;*
- *La Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) será realizada por una empresa externa, de acuerdo con lo especificado en el Decreto Exento N° 347, del 14 de noviembre del 2022; y*
- *La institución, a través del Comité definirá una Política de Calidad de Servicio, el diseño del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, su implementación y posterior evaluación de resultados. Todo lo anterior, estará contenido en los informes respectivos, considerando los principios orientadores, directrices y líneas de acción, de acuerdo con lo señalado Decreto Exento N° 347, del 14 de noviembre del 2022.”*

**DEBE DECIR:**

***“ESTABLÉCENSE*** las siguientes funciones del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (CCSEU), las que estarán de acuerdo con las 4 etapas previstas en el Objetivo N° 3 del Decreto N° 347 de 14 de noviembre de 2022, del Ministerio de Hacienda:

**a. Funciones Generales del Comité:**

- *Liderar y coordinar la elaboración del diagnóstico de brechas de calidad de experiencia usuaria y las acciones respectivas que aseguren la entrega de una mejor Calidad de Servicio a la ciudadanía, que incluyan actividades de concientización, favoreciendo el compromiso de las funcionarias y los funcionarios, con foco en la eficacia y eficiencia en la oferta institucional.*
- *Diseñar e implementar un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que considere protocolos de funcionamiento, metas, mejora y evaluación permanente de la calidad de servicio y experiencia usuaria, dada la relevancia transversal del proceso.*
- *Definir y/o actualizar la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, entregando directrices y líneas de acción a cumplir en las interacciones con la ciudadanía.*

**b. Funciones Específicas del Comité:**

- *Gestionar información actualizada y suministrar insumos pertinentes para los procesos de medición de Satisfacción Usuaría (MESU), a través de una coordinación oportuna con la contraparte técnica.*

- *Emitir y entregar orientaciones técnicas a lo largo del proceso en su conjunto, tanto en la elaboración del diagnóstico como en la revisión y ajuste de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, en la formulación e implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, y en la elaboración y entrega de informes de proceso y resultados.*
- *Invitar a personas y organizaciones externas a las sesiones del Comité, tales como expertas, expertos, proveedores y/o funcionarias y funcionarios de otras reparticiones públicas.*
- *Resguardar y proteger a las personas encuestadas evitando la revictimización de los usuarios consultados.”*

**II.- DÉJASE** establecido que la Resolución Exenta N° 1120, de fecha 12 de junio de 2023, que creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2023, mantendrá plena vigencia en todo aquello en que no haya sido modificada por el presente acto administrativo.

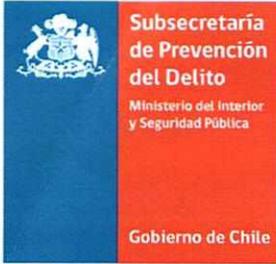
**III.- NOTIFÍQUESE** el presente acto administrativo –una vez que se encuentre totalmente tramitado–, a través del Departamento de Gestión de Personas, a cada una de las funcionarias y a cada uno de los funcionarios que conforman el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, tanto a titulares como a suplentes.

**IV.- PUBLÍQUESE** el presente acto administrativo –una vez que se encuentre totalmente tramitado– en la página web de esta Subsecretaría de Estado (<https://www.seguridadpublica.cl/>) y en su Intranet (<https://intranet.spd.gov.cl/>).

**V.- DISPÓNGASE** que copia del presente acto administrativo –una vez totalmente tramitado– se incorpore al legajo de antecedentes de la Resolución Exenta N° 1120, de fecha 12 de junio de 2023, que creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2023, de esta Repartición.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE**

  
**EDUARDO VERGARA BOLBARAN**  
**SUBSECRETARIO DE PREVENCIÓN DEL DELITO**  
**MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA**



**MODIFICA RESOLUCIÓN N° 1120 DEL 12 DE JUNIO DE 2023; Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°2354 DEL 21 DE SEPTIEMBRE DE 2023 Y RESOLUCIÓN EXENTA N°2847 DEL 9 DE NOVIEMBRE DE 2023, TODAS DE LA SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA.**

**MINISTERIO DE HACIENDA  
OFICINA DE PARTES**

**R E C I B I D O**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 1346**



**SANTIAGO, 03 JUN 2024**

<b>MINISTERIO DE HACIENDA OFICINA DE PARTES</b>		
<b>R E C E P C I Ó N</b>		
DEPART. JURÍDICO		
DEP. T. R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL.		
SUB. DEP. C. CENTRAL		
SUB. DEP. E. CUENTAS		
SUB. DEP. C. P. Y BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V.O.P. U. Y T.		
SUB. DEP. MUNICIP		
<b>R E F R E N D A C I Ó N</b>		
REF. POR \$	_____	
IMPUTAC.	_____	
ANOT. POR \$	_____	
IMPUTAC.	_____	
DEDUC. DTO.	_____	

**V I S T O:** Los antecedentes adjuntos; lo dispuesto en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N° 20.285 sobre Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información; su Reglamento e Instructivo; el artículo 6° de la Ley N° 19.553, que concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que indica y sus modificaciones; el Decreto Supremo N° 1232, de 2018, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 6 de la Ley N° 19.553 para la aplicación e incremento por desempeño institucional; la Ley N° 20.502, que crea el Ministerio del Interior y Seguridad Pública; el Decreto Exento N° 347, de 14 de noviembre de 2022, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los servicios en el año 2023 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la Ley N° 19.553; la Resolución Exenta N° 1120, de 12 de junio de 2023, que creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de la Subsecretaría de Prevención del Delito y la Resolución Exenta N° 2354 de fecha 21 de septiembre de 2023 que la modifica; la

GM/VI/CSM/JEG/CM/CAV/JLS/mms  
**DISTRIBUCIÓN**

1. Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría
2. Departamento de Gestión de Personas
3. División de Administración, Finanzas y Personas.
4. División de Coordinación Nacional
5. División Jurídica y Legislativa.
6. División de Gestión Territorial.
7. División de Programas y Estudios
8. Depto. de Auditoría Interna.
9. Partes y Archivo.
10. Departamento de Planificación, Control y Gestión Institucional

20808144

Resolución Exenta N° 2847 del 9 de noviembre de 2023, que modifica la Resolución Exenta N° 2354 de del 21 de septiembre de 2023; todas de este origen; la Resolución N° 6, de 29 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre la exención del trámite de toma de razón de las materias de personal que indica y;

### **CONSIDERANDO:**

1) Que, mediante la Resolución Exenta N° 347, de 14 de noviembre de 2022, del Ministerio de Hacienda, se aprobó el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los servicios para el año 2023 para efectos del incremento por desempeño institucional señalado en el artículo 6° de la Ley N° 19.553;

2) Que, en este contexto se establece que el Sistema de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria tiene por objeto "*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 o circunstancias que dificulten una buena calidad del servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora*". Su implementación será obligatoria y gradual a través de cuatro etapas claramente definidas y de carácter anual. Durante la primera etapa, se deberá poner en funcionamiento un marco de gobernanza a través de la creación del denominado "Comité de Calidad de Servicio y Experiencia a Usuarios" que será aprobado mediante acto administrativo.

3) Que, la Subsecretaría de Prevención del Delito, mediante la Resolución Exenta N° 1120, de fecha 12 de junio de 2023, creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2023;

4) Que, mediante Resolución Exenta N° 2354 de fecha 21 de septiembre de 2023, de esta Subsecretaría, se modificó el acto administrativo individualizado en el numeral anterior, actualizando los representantes que conforman el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia a Usuarios.

5) Que, posteriormente, esta última fue modificada mediante Resolución Exenta N° 2847 del 9 de noviembre de 2023, de este origen, en el mismo sentido que la resolución individualizada en el numeral anterior de la presente resolución.

6) Que, mediante Memorándum N°001/2024, de fecha 15 de mayo de 2024, la Presidenta (S) del aludido Comité, solicita modificar las Resoluciones Exentas individualizadas en los numerales 3, 4 y 5 del presente acto administrativo.

7) Que, en virtud de los principios de economía procedimental y celeridad, contenidos 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-, y teniendo en cuenta que las resoluciones que se solicita modificar son actos modificatorios que tienen efectos en el contenido de la Resolución Exenta N° 1120 del 12 de junio de 2023, de este origen, corresponde solo modificar esta última, por tanto:

**RESUELVO:**

**I.- MODIFÍCASE** la Resolución Exenta N°1120 del 12 de junio de 2023, de la Subsecretaría de Prevención del Delito, en el siguiente sentido:

1.- Reemplázase la tabla contenida el Resuelvo I, que establece la conformación del Comité y sus representantes, por la siguiente:

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO SPD</b>	<b>NIVEL JERÁRQUICO</b>	<b>ROL EN COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA</b>	<b>SUPLENTE</b>
Marcela Carmine Sepúlveda	Jefa Programa Apoyo a Víctimas (PAV)	Tercer Nivel Jerárquico	Presidenta	Secretaria/o
Marcela Silva Merino	Profesional de la División de Programas y Estudios		Secretaria y Presidenta suplente	Definido anualmente en acta del Comité
Camila Stefoni Valdebenito	Profesional de la Unidad de Intervención PAV.		Integrante (Atención Directa a Usuarios)	
Noelia Bravo Muñoz	Analista de la Unidad de Transparencia, División Jurídica y Legislativa		Integrante (Atención Directa a Usuarios)	
Daniela Denti Castañón	Profesional Unidad Interinstitucional e Intersectorial		Integrante	
Camilo Álvarez Zavalla	Coordinador de la Unidad de Análisis y Estudio del Programa de Apoyo a Víctimas.		Integrante	
Johanna Barrales Quilodrán	Profesional de la Unidad de Análisis y Estudio del Programa de Apoyo a Víctimas.		Integrante	
Camila Olivos López	Profesional del Departamento de Gestión de Personas.		Integrante	
Camila Davagnino Reyes	Profesional de la Unidad de Género y Participación Ciudadana			

2.- Reemplázase el Resuelvo III, que establece las funciones del Comité, por el siguiente:

**“ESTABLÉCENSE** las siguientes funciones del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (CCSEU), las que estarán de acuerdo con las 4 etapas previstas en el Objetivo N° 3 del Decreto N° 347 de 14 de noviembre de 2022, del Ministerio de Hacienda:

**Funciones Generales del Comité:**

- Promover al interior de la institución, la incorporación de estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria en los distintos trámites, productos y servicios que la Subsecretaría de Prevención del Delito ofrece a sus usuarios y usuarias y a la ciudadanía en general.
- Analizar y actualizar periódicamente el diagnóstico de brechas de calidad de experiencia usuaria y las acciones respectivas que aseguren la entrega de una mejor Calidad de Servicio, que incluyan actividades de concientización, favoreciendo el compromiso de las funcionarias y los funcionarios, con foco en la efectividad de las políticas públicas y el fortalecimiento democrático.
- Coordinar la implementación de iniciativas contenidas en el Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, cuando estas demanden la participación de distintas áreas de la institución.
- Diseñar, implementar y difundir un Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, de manera participativa, que incluya a los funcionarios y al COSOC.
- Actualizar la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria cuando sea necesario, entregando directrices y líneas de acción a cumplir en las interacciones con la ciudadanía.

**Funciones Específicas del Comité:**

- Reunirse de manera mensual, con un quorum mínimo de cinco miembros incluyendo la presidenta y/o la secretaria, para coordinar el trabajo y dar seguimiento a la planificación operativa anual e informar sobre el estado de avance en los procesos de evaluación realizados por la Secretaría de Modernización del Estado.
- Gestionar información actualizada y suministrar insumos pertinentes para los procesos de medición de Satisfacción Usuaria (MESU), a través de una coordinación oportuna con la contraparte técnica.
- Dar cumplimiento a lo instruido en las Guías Metodológicas y entregar los medios de verificación que la contraparte solicite en tiempo y forma.
- Actualizar el contenido de nuestra política de calidad de servicio con perspectiva de género, derechos humanos, inclusividad, multiculturalidad y lenguaje claro.

- *Generar la organización interna del comité, ya sea en distribución de tareas, creación de equipos o grupos de trabajo para funciones o tareas específicas, lo que será responsabilidad de la presidencia del Comité.*
- *Informar al Departamento de Planificación, Control y Gestión Institucional el avance de su Plan Operativo Anual, en las condiciones que dicho Departamento indique.”*

**II.- DÉJASE** establecido que la Resolución Exenta N° 1120, de fecha 12 de junio de 2023, mantendrá plena vigencia en todo aquello en que no haya sido modificada por el presente acto administrativo.

**III.- DÉJASE** sin efecto la Resolución Exenta N° 2354, de fecha 21 de septiembre de 2023 y la Resolución Exenta N° 2847 del 9 de noviembre de 2023, ambas de esta Subsecretaría de Estado.

**IV.- NOTIFÍQUESE** el presente acto administrativo, una vez que se encuentre totalmente tramitado, a través del Departamento de Gestión de Personas, a quienes dejan de ser integrantes y a quienes se incorporan al Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

**V.- PUBLÍQUESE** el presente acto administrativo, una vez que se encuentre totalmente tramitado, en la página web de esta Subsecretaría de Estado (<https://www.seguridadpublica.cl/>) y en su Intranet (<https://intranet.spd.gov.cl/>).

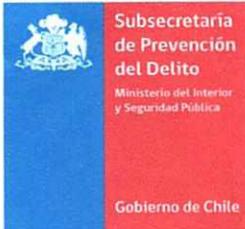
**VI.- DISPÓNGASE** que copia del presente acto administrativo —una vez totalmente tramitado— se incorpore al legajo de antecedentes de la Resolución Exenta N° 1120, de fecha 12 de junio de 2023, que creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2023,

#### **ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**

**Eduardo  
Javier Vergara  
Bolbarán**

Firmado digitalmente por Eduardo  
Javier Vergara Bolbarán  
DN: C=CL, O=E-Sign S.A., OU=Terms  
of use at  
www.esign-la.com/acuerdoterceros,  
CN=Eduardo Javier Vergara Bolbarán,  
E=evergara@interior.gob.cl  
Razón: Soy el autor de este documento  
Ubicación:  
Foxit Reader Versión: 9.3.0

**EDUARDO VERGARA BOLBARÁN  
SUBSECRETARIO DE PREVENCIÓN DEL DELITO  
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA**



MINISTERIO DE HACIENDA  
OFICINA DE PARTES  
  
R E C I B I D O

MINISTERIO DE HACIENDA OFICINA DE PARTES		
R E C E P C I Ó N		
DEPART. JURÍDICO		
DEP. T. R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL.		
SUB. DEP. C. CENTRAL		
SUB. DEP. E. CUENTAS		
SUB. DEP. C. P. Y BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V.O.P. U. Y T.		
SUB. DEP. MUNICIPAL		
R E F R E N D A C I Ó N		
REF. POR \$ _____		
IMPUTAC. _____		
ANOT. POR \$ _____		
IMPUTAC. _____		
DEDUC. DTO. _____		

NSG/CVM/MMM/JDS/GLL/glll/mmm

**Distribución:**

1. División Adm. Finanzas y Personas
2. División de Coordinación Nacional.
3. División Jurídica y Legislativa.
4. División Gestión Territorial.
5. División Programas y Estudios.
6. Oficina de Partes y Archivo.
7. Gabinete.

**CREA EL COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA, EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PARA EL AÑO 2023.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1120

SANTIAGO, 12 JUN 2023



**VISTOS:** Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1-19953 de 2001, 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; 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; la Ley N° 20.285 sobre Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información, su Reglamento e Instructivo; el artículo 6° de la Ley N° 19.553, que concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que indica y sus modificaciones; el Decreto Supremo N° 1232, de 2018, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 6° de la Ley N° 19.553 para la aplicación e incremento por desempeño institucional; la Ley N° 20.502, que crea el Ministerio del Interior y Seguridad Pública; el Decreto Exento N° 347, de 14 de noviembre de 2022, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los servicios en el año 2023 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la Ley N° 19.553; la Resolución N° 6, de 29 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre la exención del trámite de toma de razón de las materias de personal que indica y;

**CONSIDERANDO:**

- 1) Que, mediante la Resolución Exenta N° 347, de 14 de noviembre de 2022, del Ministerio de

Hacienda, se aprobó el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2023, para efectos del incremento por desempeño institucional señalado en el artículo 6° de la Ley N° 19.553;

2) Que, de acuerdo con la citada Resolución Exenta, el Programa Marco se fundamenta en los principios de eficiencia, eficacia y calidad de los servicios proporcionados a los usuarios y considera tres tipos de objetivos de gestión vinculados a la gestión eficaz, la eficiencia y la calidad de los servicios proporcionados por las instituciones de la administración del Estado;

3) Que, en esa misma norma se prescribe que los servicios públicos deberán comprometer indicadores de desempeño y sistemas de gestión, según su etapa de desarrollo, correspondiente a cada uno de sus objetivos de gestión;

4) Que, en este contexto, dicho acto establece que el Sistema de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría tiene por objeto *“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 o circunstancias que dificulten una buena calidad del servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora”*. Su implementación será obligatoria y gradual a través de cuatro etapas claramente definidas y de carácter anual. Durante la primera etapa, se deberá poner en funcionamiento un marco de gobernanza a través de la creación del denominado *“Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría”* que será aprobado mediante acto administrativo;

5) Que, concordantemente, se hace necesaria la creación del *“Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría”*, la que requiere ser formalizada mediante la dictación del correspondiente acto administrativo que así lo disponga; por tanto;

## **RESUELVO:**

**I. CRÉASE** el COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA de la Subsecretaría de Prevención del Delito, en el contexto de la implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia a Usuaría, cuyo objetivo es mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con la Subsecretaría de Prevención del Delito, a través de la instalación de capacidades para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.

El Comité estará conformado por las y los siguientes representantes:

NOMBRE	CARGO SPD	ROL EN COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA A USUARIA
Macarena Morales Mora.	Jefe Programa Apoyo a Víctimas.	Presidenta
Marcela Silva Merino.	Analista área Estadísticas y Territorial.	Secretaría y Presidenta subrogante
Daniela Denti Castañón.	Profesional del Departamento de Coordinación Intersectorial.	Integrante
Camilo Álvarez Zavalla.	Coordinador de la Unidad de Análisis y Estudios del Programa de Apoyo a Víctimas.	Integrante
Johanna Barrales Quilodrán.	Profesional de la Unidad de Análisis y Estudios del Programa de Apoyo a Víctimas.	Integrante
Camila Olivos López.	Profesional del Departamento de Gestión de Personas.	Integrante

Las responsabilidades de las y los representantes serán las siguientes:

**a. Presidenta:** Liderar el quehacer del Comité en la definición o actualización de la Política de Calidad de Servicio. Del mismo modo, guiar el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de procedimientos para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena Calidad de Servicio, implementación y evaluación de resultados.

**b. Secretaria:** Llevar el registro de actas de las reuniones periódicas del Comité y el respectivo control de asistencia. Además, tendrá la responsabilidad de subrogar a la Presidenta del Comité en caso de ausencia.

**c. Integrantes:** Elaborar y gestionar el levantamiento de información, diagnóstico, diseño, implementación y evaluación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. Coordinar todas las actividades necesarias para la implementación de la Política de Calidad de Servicio. Informar, revisar y validar la información que se le entregue a la contraparte.

**II. ESTABLÉCESE** que el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria acordará su forma de funcionamiento y las normas que estime convenientes, para la consecución de sus objetivos. No obstante, el Comité sesionará mensualmente, sin perjuicio de que la Presidenta pueda convocar a sesiones extraordinarias si así se requiere. El quórum mínimo de funcionamiento del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria será del 50% de sus participantes. Sus acuerdos se adoptarán por la mayoría simple de votos. En caso de empate, dirimirá el voto de la Presidencia del Comité. En la medida que el Comité lo requiera, uno o más funcionarios de la institución podrán participar de ciertas sesiones orientando y brindando tanto información como asesoría técnica necesaria, según las materias de sus competencias.

**III. ESTABLÉCENSE** las siguientes funciones del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria:

**a. Funciones Generales del Comité:**

El Comité se encargará de dirigir y coordinar el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria a través de cuatro etapas:

- Etapa 1: Diagnóstico de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria;
- Etapa 2: Diseño de un Plan de Mejoramiento;
- Etapa 3: Implementación del Plan de Mejoramiento; y
- Etapa 4: Mejora de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

**b. Funciones Específicas del Comité:**

- Analizar la existencia de una Política de Calidad de Servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente;
- Coordinar al menos una actividad o capacitación de concientización de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para al menos el 30% de los funcionarios, incluyendo a quienes interactúan con usuarios, jefaturas, representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnologías y sistemas informáticos, finanzas y control de gestión;
- La medición de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria se realizará de acuerdo con la metodología de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda. No obstante, el Comité será la contraparte técnica para supervisar, vigilar y guiar los procesos de levantamiento de información, tanto internos como externos. Podrá revisar y dar su opinión técnica sobre las metodologías a utilizar;

- La Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) será realizada por una empresa externa, de acuerdo con lo especificado en el Decreto Exento N° 347, del 14 de noviembre del 2022; y
- La institución, a través del Comité definirá una Política de Calidad de Servicio, el diseño del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, su implementación y posterior evaluación de resultados. Todo lo anterior, estará contenido en los informes respectivos, considerando los principios orientadores, directrices y líneas de acción, de acuerdo con lo señalado Decreto Exento N° 347, del 14 de noviembre del 2022.

**IV. NOTIFÍQUESE** el presente acto administrativo –una vez que se encuentre totalmente tramitado–, a través del Departamento de Gestión de Personas, a cada una de las funcionarias y a cada uno de los funcionarios que conforman el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

**V. PUBLÍQUESE** el presente acto administrativo –una vez que se encuentre totalmente tramitado–, en la página web de esta Subsecretaría de Estado (<https://www.seguridadpublica.cl/>) y en su Intranet (<https://intranet.spd.gov.cl/>).

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**



*Daniela Cañas Castro*  
**DANIELA CAÑAS CASTRO**  
**SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN DEL DELITO (S)**  
**MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA**