

## LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.621

Lunes 7 de Agosto de 2023

Página 1 de 3

### Normas Generales

CVE 2356737

#### MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Subsecretaría de Relaciones Exteriores

#### MODIFICA LA RESOLUCIÓN N° 732 EXENTA DE LA SUBSECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES, DE 12 DE ABRIL DE 2023, QUE CREA EL COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

(Resolución)

Núm. 1.787 exenta.- Santiago, 31 de julio de 2023.

Vistos:

Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 1-19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 21.080, que modifica diversos cuerpos legales con el objeto de modernizar el Ministerio de Relaciones Exteriores; en el decreto supremo N° 41, de 2020, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que aprueba el Reglamento que Determina la Organización Interna de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores y las Denominaciones y Funciones que corresponden a cada una de sus Unidades; el decreto exento N° 347 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 de incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la ley N° 19.553; la resolución exenta N° 732 de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, de 12 de abril de 2023, que crea el comité institucional de calidad de servicio y experiencia usuaria; y lo dispuesto en la resolución N° 6, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón de las materias de personal que se indican.

Considerando:

1° Que, el citado decreto exento N° 347 de 2022, del Ministerio de Hacienda, en su numeral 15, objetivo 3, define el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, cuyo objeto es mejorar la calidad del servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos y circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.

2° Que, en la etapa 1 de este Sistema, se dispone que la Institución debe poner en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, mediante la creación de un Comité.

3° Que, este Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria debe ser creado por resolución y sus integrantes deben ser funcionarios de distintos niveles jerárquicos, incluyendo a quienes interactúan directamente con usuarios/as, jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas y control de gestión, entre otras.

4° Que, mediante la resolución exenta N° 732 de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, de 12 de abril de 2023, se creó el comité institucional de calidad de servicio y experiencia usuaria.

5° Que, durante el mes de mayo y junio de 2023, la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda y la Comisión de Integridad Pública y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, formularon precisiones que se deben incorporar al referido Comité.

CVE 2356737

Director: Felipe Andrés Peroti Díaz  
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl  
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Resuelvo:

I. Modifícase la resolución exenta N° 732 de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, de 12 de abril de 2023, que creó el Comité Institucional de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, en los siguientes términos:

a) Reemplácese el numeral 2, de la parte resolutive, por el siguiente:

2. El Comité estará integrado por los siguientes funcionarios de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores:

- a) Rodrigo Donoso Maluf, Director General de Asuntos Consulares, Inmigración y de Chilenos en el Exterior, quien presidirá el Comité (área directiva).
- b) Claudia Rojo Villanueva, Directora General Administrativo (área directiva).
- c) Eugenio del Solar Silva, Jefe de la División de Servicios Consulares (área directiva).
- d) Iván Favereau Urquizar, Jefe de la División de Gestión de Personas (área directiva).
- e) Cristian Arancibia Ramírez, Jefe de la División de Infraestructura y Logística (área directiva).
- f) Felipe Rodríguez Castro, Coordinador de la División de Atención Ciudadana y Transparencia (área directiva).
- g) Christian Bustamante Durán, Jefe del Departamento de Control de Gestión (área directiva).
- h) Carolina Moraga Sandoval, Asesora en control de gestión de la Dirección General Administrativa (área de apoyo).
- i) Juan José Muster Krauss, Asesor en control de gestión de la Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y de Chilenos en el Exterior (área de apoyo).
- j) María Eugenia San Martín Pino, Encargada de Atención Ciudadana de la División de Atención Ciudadana y Transparencia (interacción directa con usuarios).
- k) Carmen Abarca Poblete, Jefa del Departamento de Análisis y Validación de Documentos de la División de Servicios Consulares (interacción directa con usuarios).
- l) Camila Neira Neira, Jefa del Departamento de Tesorería de la División de Finanzas y Presupuesto (área de apoyo).
- m) Mario Rodríguez Guerra, Administrativo de Traducciones de la División de Infraestructura y Logística (interacción directa con usuarios).
- n) Darien Belmar Guzmán, Administrativo de Apostilla y Legalizaciones del Departamento de Análisis y Validación de Documentos de la División de Servicios Consulares (interacción directa con usuarios).

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

El Comité podrá invitar a otros funcionarios de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores o de otros organismos públicos, cuya participación o colaboración estime conveniente para su buen funcionamiento.

b) Sustitúyase el numeral 2, de la parte resolutive, por el siguiente:

El Comité tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Analizar la existencia de una Política Institucional de Calidad de Servicio y, eventualmente, en caso de no existir, proponer a la Subsecretaria o Subsecretario de Relaciones Exteriores una Política de Calidad de Servicio y un Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usaria.
- b) Proponer a la Subsecretaria o Subsecretario de Relaciones Exteriores acciones destinadas a implementar y ejecutar la citada Política y Plan.
- c) Proponer a las unidades competentes, acciones a seguir para implementar y cumplir con la referida Política y Plan, y mejorar la experiencia usuaria.
- d) Determinar y Coordinar Actividades de Concientización en materia de calidad de servicio.
- e) Analizar y definir mecanismos de medición de satisfacción de usuarios, en congruencia con la metodología e instrucciones que imparta la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda.

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

g) Disponer de un catastro de información, con a lo menos, la caracterización de los registros administrativos de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores y los trámites y servicios entregados a la ciudadanía.

h) Analizar y sistematizar la información de los distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos.

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

j) Asesorar y emitir su parecer respecto al informe de diagnósticos sobre la calidad de servicio y experiencia usuaria.

k) Dar cumplimiento a las funciones y recomendaciones dispuesta en la guía metodológica y a sus modificaciones, que emite la Red de Expertos de la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda y la Comisión para la Integridad Pública y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en el marco del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

II. Déjese constancia que en lo no modificado en la resolución exenta N° 732 de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, de 12 de abril de 2023, se mantendrán vigentes sus disposiciones.

III. Publíquese la presente resolución en el portal web de Gobierno Transparente de esta Secretaría de Estado, por la División de Atención Ciudadana y Transparencia, con el objeto de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 7° de la aludida Ley de Transparencia.

Anótese, regístrese, publíquese y archívese.- Gloria de la Fuente González, Subsecretaria de Relaciones Exteriores.

Lo que transcribo a Us. para su conocimiento.- Claudia Rojo, Directora General Administrativa.