# DIARIO OFICIAL
DE LA REPUBLICA DE CHILE
Ministerio del Interior y Seguridad Pública

**I SECCIÓN**

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

Núm. 44.029 | Viernes 20 de Diciembre de 2024 | Página 1 de 8


## Normas Generales

**CVE 2585105**

### MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Subsecretaría de Relaciones Exteriores

### DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN Nº 2.197 EXENTA, DE 2024, Y APRUEBA POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO INSTITUCIONAL

**(Resolución)**

Núm. 2.417 exenta.- Santiago, 10 de diciembre de 2024.

Vistos:

Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley Nº 1-19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la ley Nº 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en la ley Nº 21.080, que modifica diversos cuerpos legales con el objeto de modernizar el Ministerio de Relaciones Exteriores; en el decreto supremo Nº 41 de 2020, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que aprueba el Reglamento que determina la Organización Interna de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores y las Denominaciones y Funciones que corresponden a cada una de sus Unidades; en el decreto exento Nº 395 de 2023, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2024, para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6º de la ley Nº 19.553; el artículo 6º de la ley Nº 19.553, que concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que indica y sus modificaciones; en la resolución exenta Nº 732, que Crea el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, modificada por la resolución exenta Nº 1.787, ambas de 2023, de la antedicha Subsecretaría, publicadas en la edición del Diario Oficial de la República de Chile de fecha 7 de agosto de 2023, Actas del Comité Institucional de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria; de fechas 15 de junio de 2023, 24 de abril y 18 de octubre de 2024; en la resolución exenta Nº 2.197 de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, de 23 de octubre de 2024, que aprueba la Política de Calidad de Servicio Institucional y lo dispuesto en la resolución Nº 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:

1º Que, el decreto exento Nº 395 de 2023, del Ministerio de Hacienda, citado en los vistos, en su numeral 18, objetivo 3, define y reglamenta el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, en adelante también denominado "el Sistema", cuyo objeto es mejorar la calidad del servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.

2º Que, en la Etapa 1 de este Sistema, mediante las resoluciones exentas Nos. 732 y 1.787, de 2023, citadas en los vistos, esta Subsecretaría de Relaciones Exteriores creó y puso en marcha el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, en adelante también denominado "el Comité", que tuvo entre sus funciones analizar la existencia de una Política de Calidad de Servicio aprobada por acto administrativo, para el funcionamiento de un marco de gobernanza para el Sistema y, en el caso de no existir, proponer a la Subsecretaria o al Subsecretario de Relaciones Exteriores una Política Institucional de Calidad de Servicio.




Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diariooficial.cl

3º Que, habiéndose establecido por el antedicho Comité la inexistencia de una Política de Calidad de Servicio, como fuera consignado en el Acta de fecha 15 de junio de 2023, éste acordó en su primera reunión realizada durante la presente anualidad -que tuvo lugar con fecha 24 de abril de 2024-, según consta del Acta levantada con igual data, conformar un grupo de trabajo compuesto por funcionarios de la Dirección General Administrativa (Digad), de la Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y Chilenos en el Exterior (Digeconsu), de la División de Atención Ciudadana y Transparencia (Diacyt) y del Departamento de Control de Gestión de la Dirección de Planificación Estratégica (Deges), con la finalidad de redactar y proponer un borrador de Política Institucional de Calidad de Servicio, para su posterior revisión, discusión y redacción por parte del Comité, a ser sometido a la aprobación de la Subsecretaria de Relaciones Exteriores.

4º Que, lo dicho precedentemente se enmarca dentro de la Etapa 2 del aludido Sistema, que fija como objetivo para el presente año que la Institución defina o actualice una Política de Calidad, la que deberá ser aprobada por la Jefatura del Servicio, definida de forma participativa, con la opinión favorable de la red de expertos, debidamente difundida y que contenga, a lo menos, los siguientes apartados: principios orientadores; objetivos; relación con las definiciones estratégicas institucionales; caracterización de los usuarios y usuarias; actores y roles; directrices y líneas de acción. Dicho compromiso forma parte, también, de las tareas relacionadas con el cumplimiento del Programa de Mejoramiento de Gestión sobre Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de esta Secretaría de Estado para la presente anualidad, en concordancia con la disposición contenida en el artículo 6º de la ley Nº 19.553, citado en los vistos, conforme al cual el incremento por desempeño institucional -que forma parte de la Asignación de Modernización que dicho cuerpo legal establece- se concederá a los Servicios en relación con la ejecución eficiente y eficaz de los Programas de Mejoramiento de Gestión.

5º Que, como resultado del trabajo del citado comité, se elaboró la Política de Calidad de Servicio Institucional de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, aprobada por la Resolución Exenta Nº 2.197, de 2024, de esta Secretaría de Estado.

6º Que, con posterioridad, la Red de Expertos del PMG Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria realizó observaciones a la Política de Calidad de Servicio Institucional de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, razón por la cual se modificó el contenido del citado instrumento, lo que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3º de la ley 19.880, debe ser aprobado por el correspondiente acto administrativo.

Resuelvo:

**Artículo primero:** Déjese sin efecto la resolución exenta Nº 2.197 de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, de 23 de octubre de 2024, que aprueba la Política de Calidad de Servicio Institucional.

**Artículo segundo:** Apruébase la Política de Calidad de Servicio Institucional de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, cuyo tenor es el siguiente:

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO INSTITUCIONAL
SUBSECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES
SANTIAGO DE CHILE
2024

1. Contexto

En las prioridades de la Agenda de Modernización del Estado, se ha previsto como foco estratégico del Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión, para el periodo 2023-2026 el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, en adelante "el Sistema", cuyo objetivo es mejorar la calidad de servicio y la experiencia de las personas que interactúan con el Estado, a través de la instalación de capacidades para diagnosticar, diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora en esta materia.

Conforme a lo anterior, en el año 2023, mediante resoluciones exentas Nos. 723 y 1.787, de 2023 de esta Subsecretaría de Relaciones Exteriores, publicadas en el Diario Oficial con fecha 7 de agosto de esa misma anualidad, se creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, el cual ha elaborado, aprobado y propuesto a la Subsecretaría de Relaciones Exteriores la presente Política de Calidad de Servicio Institucional, en adelante "la Política".

En este contexto, la Subsecretaria de Relaciones Exteriores ha decidido aprobar esta Política, instrumento que define la forma de vinculación de la Institución con las personas



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

usuarias, entrega directrices para las interacciones con la ciudadanía y establece un marco que orienta los estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria.

2. Principios Orientadores

Los principios orientadores de la Política son:

a. Orientación a la Persona Usuaria: Conocer a nuestros usuarios y usuarias e identificar sus necesidades, diferencias y expectativas, desde un enfoque de género e interseccional, incorporándose 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, observar un código de conducta para las personas funcionarias y servidores públicos, manteniendo la confidencialidad de la información entregada.

c. Cuidado de la Persona Funcionaria y Trabajo en Equipo: Integrar e involucrar al personal que presta servicios y trámites, para lograr una interacción coordinada de las unidades dependientes de la Subsecretaría, procurando un adecuado ambiente de trabajo y clima laboral, como también la integridad de los funcionados y funcionarias.

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

e. Conocimiento: Proporcionar a las personas usuarias, servicios, interacciones e informaciones con conocimientos técnicos, a objeto de dar respuestas adecuadas y claras.

f. Comunicación efectiva: Dirigirse a las personas usuarias con respeto, manteniendo una comunicación cordial en todo momento, permitiendo que las personas usuarias se sientan escuchadas, respetadas y 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.

3. Objetivos

El objetivo general de nuestra política de calidad es poder contribuir al cumplimiento de la Misión Institucional y los objetivos estratégicos relacionados, centrando su accionar en incrementar la calidad del servicio y mejorar la experiencia de los usuarios y usuarias de la Subsecretaría, con perspectiva de género, que permita entregar servicios inclusivos y fortalecer nuestra capacidad de respuesta a las personas usuarias. De esta manera, los propósitos de esta política son:

a. 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, a través de un lenguaje claro y comprensible, incorporando nuevas tecnologías.

b. Fortalecer las capacidades y habilidades de los funcionarios y funcionarias relacionadas con una óptima entrega de servicios y velar por el bienestar e integridad de éstos.

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

d. Implementar iniciativas concretas y efectivas que permitan disminuir los tiempos de respuesta y reducir los reclamos formulados a la Institución, avanzando en la gestión e incorporación de planes de mejora continua.

4. Misión Institucional y Definiciones Estratégicas

La Subsecretaría de Relaciones Exteriores, tiene como misión:

"Contribuir a la formulación de la Política Exterior de Chile, conforme a las directrices establecidas por el Presidente de la República, coordinando el quehacer de los órganos y servicios públicos del sector y proponiendo al Ministro de Relaciones Exteriores las políticas y planes relativos a la participación internacional de Chile, conduciendo, ejecutando y evaluando las acciones en el ámbito bilateral, multilateral y vecinal, así como, velar por los derechos de los chilenos y chilenas en el exterior y realizar las demás funciones que la ley le asigne."



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

Asimismo, y en directa relación con el ámbito de atención ciudadana, soporte y calidad de servicio, se han definido los siguientes objetivos estratégicos:

a. Transversalizar la perspectiva de género en la política exterior a través de la implementación del plan de acción de la Política Exterior Feminista, en el ámbito multilateral, bilateral, consular e institucional, para incidir en la política internacional y promover el ejercicio efectivo de la igualdad de género para nuestras connacionales tanto en Chile como en el exterior.

b. Desarrollar e implementar acciones que permitan la entrega oportuna de atención y servicios consulares de calidad, libres de violencia y con perspectiva de género, con un enfoque de derechos humanos en todas las etapas, con el fin de proteger los derechos de nuestros connacionales en el exterior y acercar los servicios públicos a los chilenos y chilenas que residen en el extranjero, así como a los extranjeros que son usuarios de los mismos, procurando un tratamiento integral multidimensional de los procesos de movilidad humana y el avance hacia una migración segura, ordenada, regular y humana en el marco de la Ley de Migración y Extranjería y los instrumentos adoptados por Chile en la materia.

c. Establecer estrategias de desarrollo y diseño organizacional para abordar los nuevos desafíos de política exterior y la prestación de servicios oportunos y de calidad, a través del desarrollo de capacidades institucionales de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, especialmente de gestión y administrativas y jurídicas, con perspectiva de género.

## 5. Relación con las Definiciones Estratégicas Institucionales

La presente política se alinea con nuestra Misión Institucional y sus objetivos de la siguiente manera:

a. Relación entre los Principios Orientadores y los Objetivos Estratégicos:

• Orientación de la persona usuaria, dado que exige brindar servicios atendiendo a sus diferencias y expectativas, los cuales deben ser inclusivos y congruentes con sus necesidades.

• Comunicación efectiva, dado que éste último impone dirigirse con respeto a la persona usuaria y atender a sus necesidades de forma diferenciada.

• No discriminación y enfoque de género, ya que plasma estos valores en materia de atención ciudadana y entrega lineamientos para dar un adecuado trato a minorías y diversidades, contemplando así, el respeto a los derechos humanos de las personas.

• Integridad y compromiso, toda vez que exige que las decisiones que se adopten sean considerando un adecuado y eficiente uso a los recursos, de conformidad a las normas aplicables.

• Actitud proactiva, puesto que permite que los servicios prestados se desarrollen de forma oportuna y proactiva, con eficiencia y eficacia, mejorando los estándares de atención y con pleno enfoque en el mejoramiento continuo.

• Conocimiento, dado que, para prestar servicios de calidad, como lo impone esta definición, conlleva necesariamente contar con el conocimiento técnico para dar respuestas adecuadas y claras.

• Cuidado de la persona funcionaria y trabajo en equipo, principios que se vinculan con mejorar las capacidades institucionales y el cuidado de las funcionarias y funcionarios.

b. Relación entre objetivos de la política y los objetivos estratégicos:

• 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 y transmitir los requerimientos asociados a los mismos, a través de un lenguaje claro y comprensible: este objetivo está relacionado con los objetivos estratégicos Nº 1 y 2 dado que nos impone el desafío de mejorar nuestra atención y brindar servicios a las personas usuarias atendiendo sus necesidades, expectativas y diferencias, en términos de tipo de lenguaje, expresarse con claridad y de manera comprensible.

• Fortalecer las capacidades y habilidades de los funcionarios y funcionarias relacionadas con una óptima entrega de servicios y velar por el bienestar e integridad de éstos: este objetivo está relacionado con el objetivo estratégico Nº 3, dado que nos impone el desafío de fortalecer la institución en el ámbito de abordar al funcionario integralmente, con énfasis en su bienestar y en el fortalecimiento de sus competencias, con la finalidad de brindar una mejor experiencia de atención al usuario.

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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

Institución: este objetivo está relacionado con los objetivos estratégicos Nº 1, 2 y 3 dado que nos impone el desafío de entregar un buen servicio a las personas usuarias y mejorar su experiencia al solicitar un servicio o acudir a hacer algún trámite a la institución en todos los ámbitos, recibiendo un trato respetuoso, libre de discriminación, en un espacio físico cómodo y confortable o por medios remotos claros y expeditos.

• Implementar iniciativas concretas y efectivas que permitan disminuir los tiempos de respuesta y reducir los reclamos formulados a la Institución, avanzando en la gestión e incorporación de planes de mejora continua: este objetivo está relacionado con los objetivos estratégicos Nº 1, 2 y 3 dado que nos impone considerar todos los aspectos que se enfatizan en dichos objetivos estratégicos, a fin de mejorar la experiencia del usuario en la institución en cuanto a plazos y oportunidad en la entrega de servicios.

## 6. Caracterización de las Personas Usuarias

Considerando que uno de los principios de la Política de Calidad es la orientación a los usuarios y usuarias, es necesario contar con las características de las personas que interactúan con este organismo, a través de trámites y servicios, mediante canales de atención presencial, web y telefónico, tanto en Chile como en el extranjero, teniendo presente la multiplicidad de trámites que se prestan en esta Institución.

En este sentido, mediante el Sistema Integral de Atención Ciudadana de la Subsecretaría, en el año 2023, se obtuvo la siguiente información que permite caracterizar a las personas usuarias que interactúan con el Servicio:

• Mujeres: 55% se identificó como mujer, con un rango etario mayoritariamente entre los 30 y 39 años de edad, un 32% posee un nivel educacional superior y un 39% declara ser extranjera.

• Hombres: 45% se identificó como hombre, con un rango etario mayoritariamente entre los 30 a 39 años de edad, un 23% posee un nivel educacional superior y un 32% declaró ser extranjero.

Por otra parte, en la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU) de 2023, se obtuvieron los siguientes datos:

• El 95% corresponde a personas naturales y 5% a personas jurídicas.
• Se identifican 50% como mujeres y 50% como hombres.
• Se declaran 49% mujeres, 49% hombres, 1% otros y 1% no sabe o no contesta.
• El 47% se encuentra entre los 35 y 54 años de edad.
• El 61% reside en la Región Metropolitana y 39% en otras regiones.
• El 80% cuenta con educación superior.
• El 76% declara no ser chileno o chilena, un 2% no sabe o no contesta y un 22% es de nacionalidad chilena.
• Un 92% declara no pertenecer a pueblos originarios.
• Un 60% se declara trabajando, un 32% no trabaja y un 8% no sabe o no contesta.
• Un 90,5% no presenta ninguna condición de discapacidad.
• Un 54% declara trabajar en una empresa privada, un 19% en otras, un 17% en institución pública, un 8% en ONG y un 2% en universidades.
• Un 51% de habilitados (conocimiento de la institución donde debe efectuar el trámite y cómo debe hacerlo), un 15% medianamente habilitados en ese ámbito y un 34% no habilitados.

## 7. Actores y Roles

Conforme a sus atribuciones y dentro del marco jurídico aplicable, las áreas involucradas en esta Política tendrán roles relacionados con la entrega de servicios, gobernanza de la Política y el monitoreo y evaluación del plan de mejoramiento respectivo.

a) En relación a la entrega de servicios, corresponde señalar a las siguientes unidades:

• 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 de su dependencia que prestan servicios a las personas usuarias y disponer de los recursos pertinentes que le han sido asignados para tales efectos.

• 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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

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.

• 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.

• 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; y efectúa el registro y el reconocimiento de títulos profesionales obtenidos en el extranjero.

• División de Migraciones: Coordina el diseño y ejecución de la política del Ministerio de Relaciones Exteriores aplicada a los procesos migratorios internacionales, como también, procesa y tramita las solicitudes de visto de turismo o de visas transitorias que autorizan el ingreso de extranjeros/as a Chile.

• 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.

• Consulados de Chile en el Exterior: Prestar 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.

• 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.

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

• División de Informática: Gestiona los procesos vinculados al funcionamiento operacional de los sistemas informáticos, soporte a usuarios internos y mantenimiento de los sistemas internos.

• División de Infraestructura y Logística: Gestiona los procesos vinculados a la infraestructura, seguridad, servicios generales y administración de la documentación oficial física, además de proveer el servicio de traducciones que solicitan los ciudadanos.

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

• 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.

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

• 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 de Relaciones Exteriores, relativas a consultas ciudadanas, requerimientos de usuarios/as, apostilla, legalización, traducción, registro y reconocimiento de títulos, visas, servicio social consular, entre otras.

b) Referente a la Gobernanza de esta Política, corresponde señalar a las siguientes unidades:

• Comité Institucional de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria: Creado mediante Resoluciones Nos. 732 y 1.787, de 2023, de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, publicadas en el Diario Oficial de 7 de agosto del mismo año, se trata de una 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,



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

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.

• Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc): Instancia de participación ciudadana de carácter consultivo, conformada de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro, teniendo por objetivo entregar a la ciudadanía la posibilidad de participar en las políticas, planes, programas y acciones de este Organismo. En tal sentido, representa los intereses de la persona usuaria y promueve la transparencia y rendición de cuentas.

c) El rol de Monitoreo y Evaluación del Plan de Mejoramiento corresponde al Comité Institucional de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, instancia que deberá realizar las siguientes labores: Proponer a la Subsecretaria o Subsecretario de Relaciones Exteriores acciones destinadas a implementar y ejecutar la presente Política y el Plan Anual de Mejoramiento respectivo; proponer a las unidades competentes, las acciones a seguir para implementar y cumplir con la referida Política y Plan, y mejorar la experiencia usuaria; determinar y coordinar actividades de concientización en materia de calidad de servicio; analizar y definir mecanismos de satisfacción de usuarios y usuarias; efectuar un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria; disponer de un catastro e 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; analizar y sistematizar la información de los distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos; y velar por el cumplimiento de las medidas, políticas, estrategias y/o acciones institucionales, adoptadas en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria.

## 8. Directrices y Líneas de Acción

La Política de Calidad de Servicio define lineamientos para mejorar los procesos y lograr un diseño eficiente de los mismos, estableciendo un estándar que permita la satisfacción de las personas usuarias y la calidad de los servicios otorgados, con un enfoque de género e interseccional.

El personal de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores deberá tender a prestar servicios de calidad y a su mejora continua. Además, dicha Subsecretaría destinará los recursos y esfuerzos necesarios para la satisfacción de las necesidades de las usuarias y usuarios.

La Institución solicitará a sus usuarios y usuarias, con sujeción al ordenamiento jurídico aplicable, los datos vinculados a género, sexo, pertenencia a etnias, nacionalidad, discapacidad, entre otros campos. Lo anterior, con el propósito de contar con un manejo sistemático de datos que permita monitorear y evaluar las necesidades y características de la población usuaria, así como facilitar la implementación de programas, proyectos o servicios basados en dicho análisis.

Considerando estas directrices, se deben atender a las siguientes líneas de acción:

• Diagnósticos: Permitirán entregar información, detectar brechas y recopilar datos para determinar mejoras y cursos de acción.

• Planificación: Se efectuarán periódicamente actividades de planificación y planes anuales, para aplicar e implementar la presente política y mejorar la calidad de servicio.

• Desarrollo de habilidades y cuidado de funcionarios y funcionarias: Proporcionará las capacidades humanas y técnicas para la mejora continua de nuestra atención de usuarios y usuarias, permitiendo cumplir así, contar con una atención oportuna y expedita, aumentando la satisfacción de éstos.

• Definición y actualización de protocolos de atención: Entregará herramientas y modelos a los funcionarios y funcionarias para homologar la atención que se brinda por las diferentes áreas y dependencias institucionales.

• Estándares de servicio: Incorporará procedimientos y modelos, a partir de las brechas detectadas, para mejorar continuamente la calidad de nuestro servicio, teniendo en cuenta principalmente los instrumentos de percepción usuaria.

• Actividades de sensibilización interna: Desarrollará habilidades y capacidades en los funcionarios y funcionarias, en relación a la importancia de brindar una atención de calidad para mejorar la experiencia usuaria, con la finalidad de satisfacer sus expectativas.

• Levantamiento de datos y caracterización de los usuarios: Entregará información sobre los trámites y servicios y las características de nuestros usuarios y usuarias, a objeto de adoptar decisiones congruentes con estos datos.

• Reportabilidad: Mejorar los sistemas de reportabilidad de los trámites y servicios, para proporcionar información más precisa a la persona usuaria.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

• Cambios y mejoras estructurales y en el ámbito informático: Permitirá contar con mejores dependencias e instalaciones para los usuarios y fomentar la prestación y el uso de servicios por medios remotos.

• Incorporar mecanismos de retroalimentación usuaria: Contar con información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarios, en relación a los trámites y servicios institucionales.

**Artículo tercero:** Comuníquese la presente resolución exenta a todos los funcionarios y funcionarias de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.

**Artículo cuarto:** Publíquese este acto administrativo en el portal web de Gobierno Transparente de esta Secretaría de Estado, por la División de Atención Ciudadana y Transparencia, con el objeto de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 7º de la aludida Ley de Transparencia.

Anótese, publíquese y archívese.- Rodrigo Olsen Olivares, Subsecretario de Relaciones Exteriores (S).

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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl