

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 44.510

Martes 28 de Julio de 2026

Página 1 de 4

Normas Generales

CVE 2842964

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Subsecretaría de Relaciones Exteriores

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA SALA ATENCIÓN DE PÚBLICO DE LA SUBSECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

(Resolución)

Núm. 389 exenta.- Santiago, 9 de junio de 2026.

Vistos:

Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el decreto con fuerza de ley N° 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la ley N° 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la ley N° 21.080, que modifica diversos cuerpos legales, con el objeto de modernizar el Ministerio de Relaciones Exteriores; el decreto supremo N° 41 de 2020, 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, del Ministerio de Relaciones Exteriores; el decreto supremo N° 172 de 1977, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que establece el Reglamento Consular de Chile; la resolución exenta N° 1.785 de 2025, de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores; la resolución N° 36 de 2024, que fija normas de exención del trámite de toma razón, de la Contraloría General de la República.

Considerando:

- Que, la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, en el marco de su compromiso con el mejoramiento continuo de la gestión institucional, ha determinado un especial énfasis en contar con una administración más eficiente y eficaz.
- Que, conforme a lo anterior, mediante la resolución exenta N° 2.417 de 2024, se aprobó la Política de Calidad de Servicio Institucional, instrumento que define la forma de vinculación de la institución con las personas usuarias, determina los estándares aplicables y dispone los principios en la materia.
- Que, por medio de la resolución exenta N° 789 de 2025, se creó el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, instancia que tiene por objeto facilitar el análisis de acciones, la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos institucionales en estas temáticas.
- Que, mediante la resolución exenta N° 1.785 de 2025, de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, se determinó las normas de funcionamiento de la Sala Atención de Público Institucional, ubicada en calle Agustinas N° 1320, comuna y ciudad de Santiago, mediante acto administrativo, de conformidad a lo establecido en el artículo 3° de la ley 19.880 sobre Procedimientos Administrativos.
- Que, a objeto de asegurar la atención, evitar aglomeraciones y reducir los tiempos de espera de los usuarios y usuarias, se ha determinado que los solicitantes de trámites brindados en la referida Sala, agenden previamente una cita a través del sitio web institucional.

CVE 2842964

Director: Giovanni Calderón Bassi
Sitio Web: www.diarioficial.cl

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

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

6. Que, conforme a lo anterior, corresponde modificar la citada resolución exenta N° 1.785 de 2025, a objeto de incluir la nueva forma de atención presencial, a través del agendamiento de las atenciones que se brindarán en la aludida Sala.

Resuelvo:

Artículo primero: Déjese sin efecto, la resolución exenta N° 1.785 de 2025, de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.

Artículo segundo: Dispónganse las siguientes normas sobre el funcionamiento de la Sala de Atención de Público de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, ubicada en calle Agustinas N° 1320, comuna y ciudad de Santiago.

1. La Sala:

La Sala de Atención de Público de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, ubicada en calle Agustinas N° 1320, comuna y ciudad de Santiago, para efectos del presente instrumento, será denominada "La Sala".

2. Horario:

La Sala funcionará de lunes a viernes entre las 9:00 a 14:00 horas, exceptuando los días feriados nacionales o que, por caso fortuito o fuerza mayor, deba cerrarse esa dependencia. Las personas usuarias podrán ingresar hasta las 13:50 horas, concluyendo la atención a las 14:00 horas o hasta que se brinde la última atención a quienes hayan ingresado previamente.

Con todo, y considerando situaciones de contingencia, volúmenes excepcionales de atención u otras circunstancias debidamente fundadas, el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital podrá definir un horario especial de atención o tramitación, según las necesidades del Servicio.

3. Estándar de atención:

En la atención a las personas usuarias, los funcionarios y funcionarias de la Subsecretaría deberán prestar el servicio en observancia de la Política de Calidad de Servicio Institucional y el Modelo de Atención Ciudadana.

4. Trámites y servicios que se brindan:

Los trámites o servicios que se prestarán en la Sala son los siguientes:

- a. Recepción y atención de personas usuarias.
- b. Legalización.
- c. Apostilla.
- d. Traducciones.
- e. Consultas, sugerencias, reclamos y felicitaciones.
- f. Solicitudes de acceso a información pública.
- g. Solicitudes de audiencia de lobby o gestión de interés particular.
- h. Otros trámites y servicios que disponga el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.

5. Recepción:

a) Con el objeto de evitar aglomeraciones y reducir los tiempos de espera, los solicitantes de trámites, previo a la atención, deberán agendar una cita a través del sitio web institucional y completar los datos de caracterización.

Con todo, en casos debidamente calificados, el Departamento de Atención Ciudadana podrá atender a personas que no hayan efectuado el agendamiento previo.

b) El día y hora agendado, la persona usuaria deberá presentarse en la Sala de Atención de Público, donde será recibida por el Departamento de Atención Ciudadana, unidad que consultará el trámite o servicio requerido y verificará el agendamiento previo, con el objeto de determinar la procedencia de la atención.

Asimismo, se solicitará acreditar la identidad mediante cédula, documento de identidad extranjero o pasaporte vigente.

c) La persona usuaria completará los campos solicitados en el tótem o por otros medios que se dispongan, para que luego se le asigne número de atención.

Cabe añadir, que la cantidad de números que se entregarán a los usuarios y usuarias diariamente, será definida por el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, considerando la capacidad de atención que posea cada área prestadora de servicios.

d) Se dispondrán números preferenciales para adultos mayores, embarazadas, madres o padres con lactantes, personas con discapacidad, movilidad reducida o cuidadores de personas debidamente acreditadas. Estos números especiales se asignarán únicamente cuando dichas personas concurran a efectuar trámites personales, no procediendo su uso para trámites de terceros, representados o gestiones masivas.

e) Podrá ingresar a la Sala únicamente la persona que realiza el trámite, salvo en los casos de acompañamiento de menores de edad, animales de asistencia o guías, personas que requieran apoyo, por presentar algún grado de discapacidad, movilidad reducida o barrera idiomática.

f) Una vez asignado el número de atención, la persona usuaria esperará su turno en la zona dispuesta para ello. El aforo máximo será de 45 personas usuarias simultáneamente, sin considerar al personal que presta servicios en la dependencia.

g) No se podrá ingresar a la Sala con bicicletas, scooter y con objetos de mayor tamaño.

6. Atención:

a) Los funcionarios o funcionarias llamarán, mediante los medios que disponga la Subsecretaría, a la persona usuaria que deba ser atendida.

b) La persona usuaria deberá presentarse en el módulo correspondiente y acreditar su identidad ante la funcionaria o el funcionario encargado de la atención, con el fin de verificar que corresponde a quien solicitó el número asignado.

Asimismo, y considerando aspectos relacionados con la seguridad del trámite y la integridad de los documentos presentados, el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital podrá establecer medidas adicionales, tales como la exigencia de firma o estampado de huella dactilar en el documento presentado, la suscripción de declaraciones de responsabilidad y/o de conocimiento de la legislación nacional, entre otras, que estime pertinente.

c) Los trámites podrán ser realizados por la persona titular o por un tercero en su nombre, acreditando esta condición mediante poder simple exhibido ante el funcionario o funcionaria que preste el servicio. El poder no requerirá formalización notarial y deberá acompañarse una fotocopia simple de los documentos de identidad del mandante y del apoderado o apoderada.

Sin perjuicio de lo anterior y conforme a la normativa vigente, en el caso del trámite de apostilla podrá ser realizado por el portador del documento.

d) Se permitirá un máximo de tres (3) documentos o trámites por persona, por día y por tipo de servicio señalado en el numeral 3 del presente instrumento. Lo anterior, sin perjuicio que el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital establezca atenciones masivas para casos calificados.

e) El funcionario o funcionaria deberá brindar la atención conforme a las instrucciones prevista en la Política de Calidad de Servicio Institucional y al Modelo de Atención Ciudadana.

f) Una vez finalizada la atención, y considerando la alta afluencia de público, las personas usuarias deberán retirarse de la Sala.

g) Se encuentra estrictamente prohibido que los funcionarios y funcionarias que atienden público reciban regalos o donativos de cualquier especie.

h) A las personas usuarias que proporcionen su correo electrónico se les podrá remitir una encuesta de satisfacción, a fin de obtener información que permita adoptar decisiones orientadas al mejoramiento del servicio.

7. Comunicaciones en la Sala y uso de teléfonos celulares:

Se recomendará a las personas usuarias que, al interior de la Sala, mantengan conversaciones con otras personas o por teléfono celular en un tono de voz moderado y respetuoso, con el fin de no interferir con la atención que se brinda en los módulos.

Asimismo, se solicitará a las personas usuarias abstenerse de utilizar el teléfono celular durante la atención en el módulo, a fin de que el servicio sea más expedito y eficiente.

8. Uso de baño por la persona usuaria:

Se dispondrá de un baño destinado al uso de adultos mayores, embarazadas, madres o padres con lactantes, personas con discapacidad, movilidad reducida y menores de edad.

Excepcionalmente, y considerando que ello implica el ingreso a dependencias no destinadas a la atención de público, podrá autorizarse el uso del baño a otras personas usuarias, cuando así lo requieran y según las circunstancias del caso. Dicha autorización será evaluada por los funcionarios o funcionarias encargados de la recepción y atención.

9. Trato respetuoso y prohibición de grabar:

En la Sala se prestarán servicios ágiles, oportunos y conforme a la normativa vigente, considerando los tiempos razonables y la cantidad de requerimientos que se reciben diariamente.

Las funcionarias y los funcionarios deberán brindar a las personas usuarias un trato digno, respetuoso y amable, entregando la información necesaria respecto de las características, costos y requisitos de cada trámite.

Por su parte, las personas usuarias deberán entregar información veraz y dirigirse de manera respetuosa al personal de la Subsecretaría, cuidando las instalaciones y manteniendo una conducta acorde a los principios de buen trato y convivencia.

En consecuencia, para garantizar una atención adecuada, será esencial que las personas usuarias mantengan un lenguaje y actitud respetuosa hacia al funcionariado. En caso contrario, la atención podrá ser suspendida y se solicitará a la persona usuaria que abandone las dependencias institucionales.

Se recuerda que, conforme al ordenamiento jurídico, los funcionarios y funcionarias tendrán derecho a ser defendidos por la Institución y que se persiga la responsabilidad civil y criminal de las personas usuarias que atenten contra su vida o su integridad corporal, con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, los injurien o calumnien en cualquier forma.

Finalmente, se prohíbe grabar imágenes o audios de la Sala o del personal de la Subsecretaría sin el consentimiento expreso del funcionario o funcionaria involucrado y de la jefatura de la División de Atención Ciudadana y Transparencia.

10. Información y seguimiento:

La División de Atención Ciudadana y Transparencia deberá generar información estadística y reportes mensuales sobre las características de las personas usuarias presenciales de la Sala, número de atenciones y resultados de las encuestas, los cuales serán informados a las jefaturas de las áreas que prestan servicios en la Sala, al Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, así como los que puedan ser requeridos por unidades internas de la Subsecretaría o de otros órganos de la Administración del Estado.

Artículo tercero: Publíquese la presente resolución en el portal web de Gobierno Transparente de esta Secretaría de Estado, con el objeto de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 7° de la ley N° 20.285, sobre acceso a la Información Pública. Cúmplase por la División de Atención Ciudadana y Transparencia.

Anótese, comuníquese y publíquese.- Patricio Torres Espinosa, Subsecretario de Relaciones Exteriores.