



MINISTERIO DE HACIENDA OFICINA DE PARTES  RECIBIDO
---

MINISTERIO DE HACIENDA OFICINA DE PARTES  RECEPCIÓN		
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		
REFRENDACIÓN		
REF. POR \$		
IMPUTAC.		
ANOT. POR \$		
IMPUTAC.		
DEDUC. DTO.		

JRY/GML/M/C/EN/J/S/G/G/ade  
DISTRIBUCIÓN:

1. Gabinete de la Sra. Subsecretaria de Prevención del Delito.
2. División Jurídica y Legislativa.
3. División de Administración, Finanzas y Personas.
4. Departamento de Gestión Estratégica e Informática.
5. Departamento de Personas.
6. Jefaturas de División.
7. Auditoría Interna.
8. Oficina de Partes y Archivo.

MODIFICA RESOLUCIÓN EXENTA N°1.120, DE FECHA 12 DE JUNIO DE 2023, DE LA SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO, RELATIVA AL COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL, Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°516, DE 14 DE MARZO DE 2025.

RESOLUCIÓN EXENTA N°841

SANTIAGO, 05 MAY 2025



**VISTO:** 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°21.730, que crea el Ministerio de Seguridad Pública; 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° 1.232, 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°1.120, de 12 de junio de 2023, que creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria de la Subsecretaría de Prevención del Delito y las Resoluciones Exentas N°2.354, de 21 de septiembre de 2023, N°2.847, de 09 de noviembre de 2023 y N°516, de 14 de marzo de 2025, que la modifican; 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, según lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley N°21.730, que crea el Ministerio de Seguridad Pública, la Subsecretaría de Prevención del Delito es el órgano de colaboración inmediata del Ministro o Ministra en todas aquellas materias relacionadas con la elaboración, coordinación, ejecución y evaluación de políticas públicas destinadas a promover la seguridad, la prevención y reducción del delito, al desarrollo de capacidades y al ejercicio de las facultades regulatorias respecto de las entidades públicas o privadas que cumplan roles coadyuvantes o complementarios de la seguridad públicas. Lo anterior, sin perjuicio de las competencias propias de otros ministerios y servicios públicos, así como del ejercicio de las atribuciones que el Ministro o Ministra le delegue y del cumplimiento de las tareas que éste o ésta le encargue.
- 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° 1.120, 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 las Resoluciones Exentas N°2.354 de fecha 21 de septiembre de 2023, N° 2.847 de 09 de noviembre de 2023 y N°516 de 14 de marzo de 2023
- 5) Que, mediante Memorándum N°48, de 09 de abril de 2025, el jefe de la División de Administración, Finanzas y Personas, solicita modificar nuevamente la Resolución Exenta N°1.120 de 12 de junio de 2023, citada previamente, debido a que durante la primera semana de Abril fue recepcionada la "Guía Metodológica 2025" del Programa de Mejoramiento de Gestión, en adelante PMG, impartida por el Ministerio de Hacienda, que modifica los requisitos técnicos mínimos de cumplimiento.
- 6) Que, en mérito de las consideraciones expuestas, es preciso dictar el acto administrativo correspondiente, por tanto:





## RESUELVO:

**I: MODIFÍCASE** la Resolución Exenta N°1.120, de 12 de junio de 2023, de la Subsecretaría de Prevención del Delito, en el siguiente sentido:

**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	NIVEL JERÁRQUICO	ÁREA DE REPRESENTACIÓN	ROL EN COMITÉ	SUPLENTE
Cristian Inzunza Espinoza	Jefe Departamento de Gestión Estratégica e Informática	Profesional con función directiva	Jefatura del Área de Tecnologías de la Información	Coordinador del Comité	Rodrigo Quiroz Sofjer
Ignacio Arancibia Verdugo	Analista Oficina de Partes	Profesional	Interacción con Personas Usuarías	Coordinador de Transformación Digital	Felipe Molins González
Felipe Molins González	Analista Unidad de Gestión Estratégica	Profesional	Área de Apoyo	Coordinador de Transformación Digital (s)	
Rodrigo Quiroz Sofjer	Encargado Unidad de Gestión Estratégica	Profesional	Área de soporte	Secretario del Comité	Dominique Díaz Rohde



Camilo Álvarez Zavalla	Coordinador Unidad de Análisis y Estudios del PAV	Profesional	Interacción con Personas Usuarias	Contraparte de Medición de Satisfacción Usuaria	Alaska Marin Alvarado
Alaska Marin Alvarado	Profesional Unidad de Análisis y Estudios del PAV	Profesional	Interacción con Personas Usuarias	Medición de Satisfacción Usuaria	
Dominique Díaz Rohde	Analista Unidad de Gestión Estratégica	Profesional	Área de Apoyo	Secretaria Técnica	
Tomas Weinstein Balmaceda	Analista Unidad de Gestión Estratégica	Profesional	Área de Apoyo	Secretaria Técnica	
Christian Luppi Monge	Analista Unidad de Gestión Estratégica	Profesional	Área de Apoyo	Secretaria Técnica	
Yamila Roitman Escobedo	Profesional Unidad de Género y Participación Ciudadana	Profesional	Interacción con Personas Usuarias	Encargada OIRS y representante de Unidad vinculada a COSOC	Javiera López Layana
Javiera López Layana	Profesional Unidad de Género y Participación Ciudadana	Profesional	Interacción con Personas Usuarias	Subrogante Encargada OIRS y representante de Unidad vinculada a COSOC	
Javier Vásquez Inostroza	Analista Unidad de Transparencia y Lobby	Profesional	Interacción con Personas Usuarias	Representante de Unidad encargada de Transparencia y Lobby	Marcelo Gutierrez Basualto
Marcelo Gutierrez Basualto	Jefe de la Unidad de Transparencia y Lobby	Profesional	Interacción con Personas Usuarias	Unidad encargada de Transparencia y Lobby	
Fabián Quinteros del Campo	Profesional Denuncia Seguro	Profesional	Interacción con Personas Usuarias	Representante programa Denuncia Seguro	Jaime Ahumada Ruiz





Jaime Ahumada Ruiz	Profesional Denuncia Seguro	Profesional	Interacción con Personas Usuarías	Subrogante del Representante programa Denuncia Seguro	
Marcela Silva Merino	Profesional Unidad De Análisis Estadístico Territorial	Profesional	Representante de las áreas operativas y de apoyo	Representante sala CEAD	Vanessa Boin Orellana
Vanessa Boin Orellana	Profesional Unidad de Control y Seguimiento	Profesional	Representante de las áreas operativas y de apoyo	Subrogante Representante sala CEAD	
Paulina Vargas Herrera	Profesional Unidad Innovación y Desarrollo	Profesional	Representante de las áreas operativas y de apoyo	Encargada del análisis de datos institucionales	Camila Ávila Perini
Camila Ávila Perini	Analista Unidad Innovación y Desarrollo	Profesional	Representante de las áreas operativas y de apoyo	Subrogante de la Encargada del análisis de datos institucionales	
Camila Olivos Lopez	Profesional Departamento de Gestión de Personas	Profesional	Representante de las áreas operativas y de apoyo	Encargada difusión a los funcionarios de la SPD	Franco Cancino Celedón
Franco Cancino Celedón	Profesional Departamento de Gestión de Personas	Profesional	Representante de las áreas operativas y de apoyo	Subrogante de la encargada difusión a los funcionarios de la SPD	
Luis Alarcón Ruiz	Encargado Unidad de Informática	Profesional	Representante de la Jefatura del Área de Tecnologías de la Información	Representante del área de Tecnologías de la Información	Mauricio Quitral Leiva
Mauricio Quitral Leiva	Encargado Sección de Infraestructura Computacional	Profesional	Representante de la Jefatura del Área de Tecnologías de la Información	Representante del área de Tecnologías de la Información	



Las responsabilidades de las y los representantes serán las siguientes:

- a. **Coordinador del Comité:** Dirigir y fijar las prioridades del Comité para la implementación en tiempo y forma del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y del Sistema de transformación Digital, en cada una de sus respectivas etapas. Ejercer la representación del Comité y llevar la convocatoria y agenda de funcionamiento.
- b. **Secretaría Técnica:**
  - 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 al Comité de Expertos.
  - Planificar y monitorear el cumplimiento de la planificación de ambos sistemas.
  - Velar por la calidad técnica de los productos a reportar.
  - Mantener la nómina actualizada de las personas representantes y llevar las actas del Comité.
  - 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 a 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."

**Reemplázase el Resuelvo II** que establece forma de funcionamiento del Comité para la consecución de sus objetivos, por el siguiente:

**"II. ESTABLÉCESE** que el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital acordará su forma de funcionamiento y las normas que estime conveniente, 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.

Los integrantes del Comité serán designados y reemplazados por acto de nombramiento directo de la Jefatura Superior del Servicio, y desempeñarán su función desde el inicio de la ejecución de los Sistemas de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y de Transformación Digital del año en curso, hasta la total tramitación de la eventual Resolución Exenta que modifique la composición de los miembros del Comité.





*Para considerar una sesión como válida, deberá conta 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 brindado tanto información como asesoría técnica necesaria, según las materias de sus competencias."*

**Reemplázase el Resuelvo III** que establece las funciones del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, por el siguiente:

*"II. ESTABLÉCESE las siguientes funciones del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y Transformación Digital, tanto para el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, 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 maco 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, actualizar y aprobar el diagnóstico de la calidad de servicio.*
- *Analizar la existencia de una Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.*
- *Aprobar la política de calidad de servicio.*
- *Aprobar las actividades de concientización en materia de Calidad de Servicio.*
- *Diseñar, implementar y difundir un Plan Anual de Mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, de manera participativa, que incluya funcionarios y el COSOC.*
- *Aprobar el informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.*
- *Aprobar el informe de Evaluación de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.*
- *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 de Estado.*
- *Liderar la aplicación de los instrumentos de diagnóstico.*
- *Liderar la elaboración del Plan de Transformación Digital.*
- *Presentar a la jefatura de servicio el Plan de Transformación Digital, para su formalización.*
- *Liderar y monitorear la implementación del Plan de Transformación Digital.*



*Funciones Específicas del Comité:*

- Gestionar información actualizada y suministrar insumos pertinentes para los procesos de medición de Satisfacción Usuaría (MENSU), 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 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 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 SIN EFECTO** la Resolución Exenta N°516, de 14 de marzo de 2025, de esta Subsecretaría de Estado.

**III. 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.

**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°1.120, de 12 de junio de 2023, que creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y COMUNÍQUESE**

  
  
**CAROLINA LEITAO ALVAREZ-SALAMANCA**  
**SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN DEL DELITO**  
**MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA**

