

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA



Subsecretaría
de Prevención
del Delito
Ministerio de
Seguridad Pública

Gobierno de Chile

**TRABAJANDO
PARA USTED**

SUBSECRETARÍA DE
PREVENCIÓN DEL
DELITO

CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	2
2. PRINCIPIOS ORIENTADORES.....	2
3. OBJETIVO POLÍTICA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA	4
4. RELACIÓN CON LAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS.....	4
5. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS	6
6. ACTORES Y ROLES.....	10
7. DIRECTRICES Y LÍNEAS DE ACCIÓN	12

1. ANTECEDENTES

La presente Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria recoge elementos del diagnóstico institucional desarrollado en el marco de la Etapa 1 del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, el cual identificó brechas en la atención, acceso, oportunidad, calidad de la información y experiencia de los usuarios.

Estas brechas fueron levantadas a partir del análisis de registros administrativos, mediciones de satisfacción usuaria, gestión de reclamos y solicitudes de acceso a la información pública, entre otras fuentes.

Tomando estos elementos del diagnóstico, la Política establece principios, objetivos y directrices orientadas a abordar los ámbitos prioritarios identificados, asegurando coherencia entre el diagnóstico institucional y las acciones definidas para la mejora continua de la calidad de servicio y experiencia usuaria.

2. PRINCIPIOS ORIENTADORES

La Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD), establece principios orientadores que fundamentan los valores institucionales que guían la prestación de los servicios. Estos principios permiten, evaluar los servicios prestados, así como la mejora continua de su calidad.

- 1. Eficiencia:** Realizamos nuestro trabajo enfocado en los resultados, utilizando solo los recursos (tiempo e insumos) estrictamente necesarios para cumplir los objetivos establecidos. Desempeñamos nuestras actividades con excelencia y calidad, de acuerdo con las funciones asignadas a nuestros cargos. Reconocemos que los recursos utilizados en el ejercicio de nuestras funciones son públicos, por tanto, deben ser optimizados maximizando sus beneficios.
- 2. Compromiso:** Establecemos una relación de reciprocidad entre la institución y su personal, lo que nos permite identificarnos con la

Subsecretaría y sentirnos parte fundamental de ella. Desempeñamos la función pública con responsabilidad y profesionalismo, brindando un servicio de excelencia a la ciudadanía. Asimismo, la institución reconoce nuestra labor y procura brindarnos un ambiente laboral adecuado, protegiendo nuestros derechos y brindando oportunidades de desarrollo personal y profesional.

- 3. Profesionalismo:** Desarrollamos la función pública de manera eficiente, eficaz, y responsable. Resguardamos la calidad técnica de los servicios ofrecidos, manteniendo altos estándares cuantitativos y cualitativos en nuestro trabajo.
- 4. Transparencia:** Garantizamos el derecho de la ciudadanía a conocer y acceder a la información sobre las actuaciones y decisiones de la institución. La publicidad de la información y la visibilidad de nuestras acciones actúan como barreras contra la corrupción y permiten que la ciudadanía conozca y vigile nuestras funciones, como ente fiscalizador externo.
- 5. Respeto:** Nuestras labores se desarrollan en un marco de cordialidad, igualdad y tolerancia, tanto entre funcionarios como en la relación con la ciudadanía. Reconocemos en todo momento los derechos, libertades y dignidad de las personas.
- 6. Igualdad de trato y no discriminación:** Aseguramos que todos los usuarios tengan acceso igualitario a los servicios. Proporcionamos bienes y servicios bajo los principios de igualdad, inclusión, accesibilidad y no discriminación.
- 7. Integridad:** Aseguramos que todas las operaciones y decisiones se tomen con probidad y transparencia. Esto incluye un manejo honesto de los recursos, la evitación de conflictos de interés y la implementación de un código de conducta claro para los funcionarios.
- 8. Centralidad en los usuarios:** Orientamos la gestión institucional hacia las necesidades, expectativas y percepciones de los usuarios, promoviendo una atención oportuna, accesible, comprensible y de calidad, basada en el respeto de sus derechos y en la mejora continua de su experiencia en la interacción con la institución.

- 9. Orientación a personas jurídicas:** La institución brindará una atención eficiente, transparente y oportuna a las personas jurídicas, asegurando información clara, canales accesibles y una gestión de requerimientos que favorezca una experiencia de servicio de calidad, basada en la confianza, la colaboración y la mejora continua.

3. OBJETIVO POLÍTICA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

El objetivo general de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD) es mejorar la satisfacción de los usuarios respecto de su experiencia durante la atención e intervención, originada a partir del desempeño óptimo y de excelencia en la calidad del servicio otorgado. En tanto, los objetivos específicos se centran en:

1. Fortalecer la calidad de la atención y servicios prestados a los usuarios, mediante la mejora continua de los procesos institucionales para aumentar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía.
2. Fortalecer las capacidades de los funcionarios y de la institución, que permitan el logro de los objetivos de la organización, en el marco de la mejora continua propuesta.
3. Promover la transparencia e integridad aumentando la difusión de los canales de atención para el acceso de la ciudadanía a información y servicios relacionados.
4. Fomentar la innovación y la transformación digital para generar nuevos y/o mejores servicios con foco en la experiencia de los usuarios, a través del Plan de Transformación Digital Institucional.

4. RELACIÓN CON LAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

La Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de la SPD tiene como objetivo general mejorar la satisfacción de los usuarios mediante una atención

de excelencia, centrada en la calidad del servicio, la mejora continua y el desempeño institucional. Esta política se articula de manera transversal con los objetivos estratégicos de la Subsecretaría, los cuales se materializan a través de procesos de atención, entrega de trámites, servicios, programas e intervenciones dirigidas a la ciudadanía.

1. En relación con el objetivo estratégico de fortalecer las capacidades locales para la prevención del delito, la Política contribuye mediante la mejora continua de procesos y el fortalecimiento de las capacidades funcionarias, asegurando una asistencia técnica y financiera de calidad, transparente y confiable para municipios y actores territoriales.
2. Respecto del objetivo de prevención temprana del delito en niños, niñas y adolescentes (NNA), la Política refuerza una atención pertinente y especializada, promueve la coordinación interinstitucional y fortalece las competencias del personal, favoreciendo intervenciones oportunas y centradas en los usuarios.
3. En el ámbito de los programas de prevención en territorios con alta conflictividad, la Política se vincula directamente mediante el fomento de la innovación y la transformación digital, impulsando intervenciones integrales y tecnológicas que mejoran la efectividad de las acciones y la experiencia de comunidades y territorios.
4. En relación al objetivo estratégico de generación de información para el análisis del fenómeno delictivo, la Política aporta mediante la transparencia, la estandarización de procesos y la digitalización, lo que facilita el acceso a información confiable, interoperable y útil tanto para la toma de decisiones como para la ciudadanía.
5. En cuanto a la atención integral a víctimas de delitos, la Política resulta fundamental para garantizar una experiencia usuaria digna y oportuna, mediante el fortalecimiento de las capacidades de los equipos, la difusión de los canales de atención y la provisión de servicios con enfoque de derechos.
6. Finalmente, respecto al objetivo de regulación y supervisión de la seguridad privada y eventos masivos, la Política contribuye a mejorar la calidad, transparencia y eficiencia de los sistemas de registro,

certificación y capacitación, especialmente mediante la digitalización de los procesos.

En síntesis, la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría actúa como un eje habilitador de los objetivos estratégicos de la SPD, promoviendo una gestión pública más eficiente, moderna, transparente y centrada en las personas.

5. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS

Se consideran usuarios aquellas personas que recurren a la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD) para recibir información, orientación o acceder a programas, servicios y trámites asociados a la prevención del delito, atención de víctimas y gestión de materias de seguridad pública.

5.1. Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

Canal institucional para consultas, solicitudes, reclamos, sugerencias y otros requerimientos.

Población objetivo: Personas naturales o jurídicas que se vinculan con la SPD mediante el sitio web institucional, correo electrónico, atención presencial o derivaciones externas.

Estadísticas de atención: Corresponde al número de trámites y solicitudes registradas, no necesariamente a personas naturales o jurídicas únicas. Entre 2022 y diciembre de 2025 se registraron 1.676 solicitudes. El 46,2% correspondió a registros de sexo masculino, el 31,3% a femenino y el 22,4% no registró información. Los requerimientos se concentraron en personas entre 30 y 59 años. La mayoría provino de la Región Metropolitana (54,9%), seguida de Valparaíso (9,7%) y Biobío (6,7%), mientras que el 91,8% correspondió a zonas urbanas.

5.2. Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP)

Canal para solicitar información pública conforme a la Ley de Transparencia.

Población objetivo: Personas naturales o jurídicas que solicitan información pública mediante el Portal de Transparencia, el sitio web institucional o canales presenciales.

Estadísticas de atención: Corresponde al número de solicitudes registradas y no necesariamente a personas naturales o jurídicas únicas. Entre 2022 y diciembre de 2025 se ingresaron 2.020 solicitudes. De aquellas con información de caracterización, el 59,5% correspondió a hombres y el 37,3% a mujeres, predominando los grupos entre 20 y 39 años.

5.3. Solicitud de Audiencia Ley N° 20.730 (Ley del Lobby)

Mecanismo administrado por SEGPRES para solicitar audiencias sobre materias reguladas por la Ley del Lobby.

Población objetivo: Personas naturales o jurídicas que presentan solicitudes a través de la Plataforma Ley del Lobby o mediante canales presenciales de la SPD.

Estadísticas de atención: Corresponde al número de solicitudes ingresadas y no necesariamente a personas naturales o jurídicas únicas. Entre 2022 y diciembre de 2025 se registraron 2.051 solicitudes de audiencia.

5.4. Programa Apoyo a Víctimas (PAV): Servicio de Intervención Contingente (SIC)

Servicio telefónico de orientación y apoyo psicológico, social y jurídico con cobertura nacional.

Población objetivo: Víctimas de delitos violentos que requieren orientación e intervención especializada y que no cuentan con cobertura suficiente de otros servicios públicos.

Estadísticas de atención: Entre 2022 y junio de 2025 se atendieron 154.810 personas. El 62,7% correspondió a hombres. Los grupos entre 18 y 45 años concentraron la mayor demanda. La mayor proporción de usuarios provino de la Región Metropolitana (47,4%), Valparaíso (10,8%) y Biobío (7,6%).

5.5. Programa Apoyo a Víctimas (PAV): Servicio de Segunda Respuesta (SSR)



Servicio de atención integral especializada prestado a través de Centros de Apoyo a Víctimas y puntos de atención.

Población objetivo: Víctimas de delitos violentos que requieren atención psicológica, social y jurídica especializada.

Estadísticas de atención: Entre 2022 y junio de 2025 se registraron 24.396 usuarios. El 74,7% correspondió a mujeres. Los grupos de 18 a 45 años fueron los más representativos. La mayoría residía en la Región Metropolitana (44,1%). La información sobre discapacidad y pertenencia étnica es limitada.

5.6. Programa Denuncia Seguro

Programa que permite entregar información sobre delitos de forma anónima mediante atención telefónica y plataforma web.

Población objetivo: Personas que poseen información sobre delitos de acción penal pública no denunciados y desean reportarlos de manera anónima.

Estadísticas de atención: Corresponde al número de denuncias generadas y no necesariamente al número de usuarios únicos. Entre 2022 y 2024 se generaron 60.283 denuncias ante el Ministerio Público y durante 2025 se registraron 22.525 denuncias adicionales. Debido al carácter anónimo del programa, no se dispone de antecedentes sociodemográficos de los usuarios.

5.7. Plataforma de Seguridad Privada

Plataforma digital para gestionar trámites asociados a la Ley N° 21.659 sobre Seguridad Privada.

Población objetivo: Personas naturales o jurídicas que realizan trámites asociados a autorizaciones, acreditaciones, planes de seguridad, capacitación y otras materias reguladas por dicha ley.

Estadísticas de atención: Corresponde al número de trámites y solicitudes registradas y no necesariamente al número de personas naturales o jurídicas únicas. Desde la entrada en vigencia de la ley, en noviembre de 2025, se registraron 343 solicitudes digitales. El 87,8% correspondió a trámites de



representantes legales, el 9,6% a planes y programas de capacitación y el porcentaje restante a autorizaciones de personas naturales y empresas.

La SPD atiende una población diversa mediante canales de información, transparencia, participación ciudadana, apoyo a víctimas, denuncia anónima y gestión de trámites especializados. Los registros disponibles muestran una mayor concentración de usuarios y requerimientos en la Región Metropolitana y en personas entre 20 y 49 años, coexistiendo servicios universales y programas especializados dirigidos a víctimas de delitos y actores del sistema de seguridad privada.

6. ACTORES Y ROLES

Se consideran actores principales aquellas autoridades, equipos y unidades institucionales que participan en la implementación de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, cumpliendo funciones de coordinación, ejecución, seguimiento y mejora continua. Cada uno contribuye desde su ámbito de competencia al desarrollo, monitoreo y fortalecimiento de la calidad de los servicios entregados por la Subsecretaría.

1. Subsecretario: Entregar las directrices para la atención ciudadana mediante la aprobación y gobernanza de la Política y del Plan de Mejoramiento. Es responsable de establecer prioridades, supervisar su cumplimiento y asegurar los recursos necesarios para su ejecución.

2. Equipo directivo: Conducir el diseño, implementación, monitoreo y evaluación de la Política y del Plan de Mejoramiento, promoviendo su difusión e incorporación en la gestión de las distintas áreas.

3. Departamento de Gestión de Personas: Desarrollar programas de capacitación y difundir los lineamientos institucionales vinculados a Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

4. Secretaría Técnica Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria: Coordinar el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, asegurando el cumplimiento de sus etapas, objetivos y requisitos técnicos.

5. Unidad de Control de Gestión Institucional: Proporcionar asesoría técnica, realizar seguimiento de compromisos y monitorear el avance de los planes de trabajo asociados al sistema.

6. Encargado de Participación Ciudadana: Promover mecanismos de participación y atención ciudadana, mantener la relación con los COSOC y difundir la Política y sus instrumentos asociados.

7. Unidad de Transparencia: Gestionar solicitudes de acceso a la información pública y monitorear las audiencias de Lobby, garantizando la transparencia institucional.

8. Encargado de la OIRS: Gestionar oportunamente consultas, reclamos, sugerencias y requerimientos ciudadanos recibidos por los distintos canales institucionales.

9. Encargado de Transformación Digital: Impulsar la implementación de iniciativas de transformación digital y modernización de trámites y servicios, en concordancia con la Política.

10. Profesional del Servicio de Intervención Contingente (SIC) del PAV: Proporcionar atención telefónica inmediata y apoyo a víctimas de delitos violentos, contribuyendo a reducir la victimización secundaria.

11. Profesional del Servicio de Segunda Respuesta (SSR) del PAV: Brindar atención integral y especializada a víctimas de delitos en los ámbitos psicológico, social y jurídico.

12. Profesionales receptores de información delictual de Denuncia Seguro: Recibir información delictual de forma anónima y facilitar la colaboración ciudadana con la persecución penal.

13. Profesional de trámites de Seguridad Privada: Gestionar registros, certificaciones, capacitaciones y supervisión de actividades de seguridad privada y eventos masivos.

14. Profesional de autorización y certificaciones de Seguridad Privada: Gestionar y revisar solicitudes de autorización y certificación, verificando el cumplimiento de la normativa vigente.

15. Profesional de regulación normativa de Seguridad Privada: Analizar, elaborar y emitir criterios técnicos e interpretativos para la correcta aplicación de la normativa de seguridad privada.

16. Profesional de fiscalización de Seguridad Privada: Revisar y gestionar denuncias en materias de seguridad privada y eventos masivos, coordinando su derivación y seguimiento con las autoridades competentes.

17. Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria y Transformación Digital: Ejecutar la gobernanza de la Política, identificar brechas, diseñar e implementar mejoras e impulsar estándares de gobierno digital en la institución.

18. Asociación de Funcionarios: Velar por el cumplimiento del sistema y aportar su opinión respecto de la Política y su implementación.

19. Consejo de la Sociedad Civil (COSOC): Entregar observaciones y recomendaciones sobre materias de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, representando la visión de la ciudadanía organizada.

20. Funcionarios: Cumplir los lineamientos de la Política y reportar situaciones que puedan afectar el logro de sus objetivos o la correcta implementación del Plan de Mejoramiento.

En conjunto, estos actores conforman la estructura de gobernanza necesaria para asegurar la implementación, seguimiento y mejora continua de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

Nota: Las funciones definidas serán ejercidas por las unidades que asuman dichas competencias, resguardando así la continuidad y sostenibilidad del modelo independientemente de la denominación que adopten las unidades.

7. DIRECTRICES Y LÍNEAS DE ACCIÓN

Esta Política establece directrices y líneas de acción para garantizar los ámbitos prioritarios de trabajo a implementar dentro de la institución. Esto permitirá que todas las partes centren sus esfuerzos en contribuir a la ejecución de los objetivos planteados. A continuación, se presentan las directrices y líneas de acción prioritarias:

1. Asegurar la estandarización de las gestiones operativas dentro de la institución, elaborando instrumentos y mecanismos de atención usuaria de la Subsecretaría de Prevención del Delito.
2. Promover atención con enfoque de derechos y buen trato, para contribuir en mejorar la percepción ciudadana sobre la institución y mejorar la satisfacción usuaria.
3. Desarrollar actividades de sensibilización y concientización de manera permanente en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria, dirigida a la totalidad del personal de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

4. Difundir los canales de atención de la institución a través de la web de la Subsecretaría de Prevención del Delito, sus redes sociales y/o correo electrónico y en caso de existir el presupuesto a través de difusión en terreno.
5. Desarrollar procesos que fomenten la autonomía de los sistemas informáticos, permitiendo la óptima y oportuna respuesta a los requerimientos ciudadanos.