



CONSTITUYE EL COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL, EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PARA EL AÑO 2026.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 3523

11 SEP 2026



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. _____

VISTOS: 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° 87 de 2026, del Ministerio de Seguridad Pública, que nombra a Subsecretario de Prevención del Delito; 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°320, de 27 de Octubre de 2025, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los servicios en el año 2026 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la Ley N° 19.553; la Resolución Exenta N°1.120, de 12 de junio de 2023, que creó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de la Subsecretaría de Prevención del Delito; las Resoluciones Exentas N°2.354, de 21 de septiembre de 2023, N°2.847, de 9 de noviembre de 2023, N°1.346, de 3 de junio de 2024, N°516, de 14 de marzo de 2025, N°841, de 5 de mayo de 2025 y N°1.489, de 15 de mayo de 2026; la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre la exención del trámite de Toma de Razón; y

ACC/IVM

- DISTRIBUCIÓN:**
- 1. División de Administración, Finanzas y Personas
 - 2. División Jurídica y Legislativa
 - 3. Gabinete
 - 4. Unidad de Auditoría Interna.
 - 5. Unidad de Gestión Documental y Archivo Central.

CONSIDERANDO:

- 1) Que, de conformidad a lo previsto en el artículo 19 de la Ley N°21.730, que crea el Ministerio de Seguridad Pública, corresponde a la Subsecretaría de Prevención del Delito ser el órgano de colaboración inmediata del Ministro de Seguridad Pública 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 pública.
- 2) Que, por medio del Decreto Exento N°320 de fecha 27 de octubre de 2025 del Ministerio de Hacienda, se aprobó el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2026, para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo N°6 de la Ley N°19.553.
- 3) Que, el Sistema de Calidad y 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 dificultan una buena calidad del servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora”*.
- 4) Que, por su parte, el Sistema de Transformación Digital tiene por objeto *“Instalar progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de las instituciones, para mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas (naturales y jurídicas) por el Estado”*. Este sistema busca que las instituciones desarrollen iniciativas que pongan en marcha el proceso de transformación digital, cerrando las principales brechas que impactan la entrega de servicios, en dimensiones priorizadas por la Secretaría de Gobierno Digital. Su implementación será obligatoria y gradual a través de 4 etapas definidas y de carácter anual. Durante la primera etapa, se deberá poner en funcionamiento un marco de gobernanza por medio de la creación del denominado “Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital”.
- 5) Que, por medio de la Resolución Exenta N° 1.120 de fecha 12 de junio de 2023, se creó el “Comité de Calidad de Servicio y Experiencia a Usuario” en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2023. Lo anterior fue modificado por las Resoluciones Exentas N°2.354, de 21 de septiembre de 2023; N°2.847, de 9 de noviembre de 2023; N°1.346, de 3 de junio de 2024; N°516, de 14 de marzo de 2025; N°841, de 5 de mayo de 2025; y N°1.489, de 15 de mayo de 2026.
- 6) Que, se recibió una nueva actualización de las Guías Metodológicas del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para el año 2026, impartido por el Ministerio de Hacienda. Dicha actualización comprende la Guía Metodológica del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 2026 y la Guía Metodológica del Sistema de Transformación Digital 2026, ambas emitidas por las respectivas Redes de Expertos del Programa de Mejoramiento de la Gestión, las que tienen por objetivo simplificar y racionalizar la etapa de implementación y seguimiento de los objetivos de gestión.
- 7) Que, con el objeto de simplificar, racionalizar y mantener actualizada la gobernanza institucional asociada a ambos sistemas PMG, resulta procedente refundir en un único acto administrativo la constitución, integración, funciones y funcionamiento del Comité.
- 8) Que, en mérito de las consideraciones expuestas, es necesario dictar el acto administrativo correspondiente, por tanto:

R E S U E L V O:

- I. **CRÉASE** el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, que estará conformado por los siguientes representantes:

CARGO SPD	ÁREA DE REPRESENTACIÓN	ROL EN COMITÉ	SUPLENTE
Jefe División de Administración, Finanzas y Personas	Jefatura	Preside el Comité	Presidente (s) del Comité

Jefe Departamento de Administración	Jefatura	Presidente (s) del Comité	
Analista Unidad de Gestión Estratégica	Áreas operativas y de apoyo	Coordinador Secretaría Técnica	Coordinador (s) Secretaría Técnica
Analista Unidad de Gestión Estratégica	Áreas operativas y de apoyo	Coordinador (s) Secretaría Técnica	
Coordinador de Transformación Digital	Interacción con Personas Usuarias	Coordinador de Transformación Digital	Jefe de Departamento de Informática
Jefe de Departamento de Informática	Representante de la Jefatura del Área de Tecnologías de la Información	Representante del área de Tecnologías de la Información- Coordinador(s) de Transformación Digital	Representante (s) del área de Tecnologías de la Información
Analista Operaciones y Redes	Representante de la Jefatura del Área de Tecnologías de la Información	Representante (s) del área de Tecnologías de la Información	
Profesional Unidad de Género y Participación Ciudadana	Interacción con Personas Usuarias	Representante de área de interacción con usuarios, Encargada OIRS y Representante de Unidad vinculada a COSOC	Representante (s) de área de interacción con usuarios, Encargada OIRS y Representante de Unidad vinculada a COSOC
Encargada Unidad de Género y Participación Ciudadana	Interacción con Personas Usuarias	Representante (s) de área de interacción con usuarios, Encargada OIRS y Representante de Unidad vinculada a COSOC	
Coordinador Unidad de Análisis y Estudios del PAV	Interacción con Personas Usuarias	Contraparte de Medición de Satisfacción Usuaría	Medición de Satisfacción Usuaría/Contraparte (s)
Profesional Unidad de Análisis y Estudios del PAV	Interacción con Personas Usuarias	Medición de Satisfacción Usuaría/Contraparte (s)	
Analista Unidad de Transparencia y Lobby	Interacción con Personas Usuarias	Representante de Unidad encargada de Transparencia y Lobby	Representante (s) Unidad encargada de Transparencia y Lobby
Jefe de la Unidad de Transparencia y Lobby	Interacción con Personas Usuarias	Representante (s) Unidad encargada de Transparencia y Lobby	
Profesional Denuncia Seguro	Interacción con Personas Usuarias	Representante programa Denuncia Seguro	Representante (s) programa Denuncia Seguro
Profesional Denuncia Seguro	Interacción con Personas Usuarias	Representante (s) programa Denuncia Seguro	
Profesional de Control y Gestión, Seguridad Privada	Interacción con Personas Usuarias	Representante del área Seguridad Privada	Representante (s) del área Seguridad Privada
Encargada de atención ciudadana, Seguridad Privada	Interacción con Personas Usuarias	Representante (s) del área Seguridad Privada	
Profesional Unidad De Análisis Estadístico Territorial	Área Operativa	Representante sala CEAD	Representante (s) sala CEAD

Profesional del Departamento de Estudios y Políticas Públicas	Área Operativa	Representante (s) sala CEAD	
Profesional Unidad Innovación y Desarrollo	Área Operativa	Encargada del análisis de datos institucionales	Encargada (s) del análisis de datos institucionales
Profesional Unidad de Tecnología	Área Operativa	Encargada (s) del análisis de datos institucionales	
Jefe de Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	Área de Apoyo	Responsable de actividades de: concientización en materias de calidad de servicio y del Plan de Desarrollo atingentes	Responsable (s) de actividades de: concientización en materias de calidad de servicio y del Plan de Desarrollo atingentes
Profesional Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	Área de Apoyo	Responsable (s) de actividades de: concientización en materias de calidad de servicio y del Plan de Desarrollo atingentes	
Profesional Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	Área de Apoyo	Participación en actividades de: concientización en materias de calidad de servicio y del Plan de Desarrollo atingentes	
Jefe de Departamento de Comunicaciones	Área de Apoyo	Encargado Plan de Difusión	Encargado (s) Plan de Difusión
Profesional Departamento de Comunicaciones	Área de Apoyo	Encargado (s) Plan de Difusión	

II. ASÍGNANSE como responsabilidades de los representantes las siguientes:

a. Presidencia:

Presidir, dirigir y definir las prioridades estratégicas del Comité, velando por la implementación oportuna y efectiva del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y del Sistema de Transformación Digital, asegurando el adecuado avance y cumplimiento de los objetivos establecidos en cada una de sus etapas.

b. Secretaría Técnica:

- Convocar, 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 a Red de Expertos.
- Planificar y monitorear el cumplimiento de la Planificación para el cumplimiento de ambos Sistemas.
- Velar por la calidad técnica de los productos a reportar.
- 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 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/o actualizaciones, validar, difundir y participar de todas las acciones relativas a la política de calidad de servicio en el ámbito de sus competencias.

III. ESTABLÉCESE que el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital acordará su forma de funcionamiento y las normas que estime convenientes 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. Para considerar una sesión como válida, deberá contar con la participación de al menos 5 integrantes, ya sea de forma presencial o virtual. Sus acuerdos adoptarán mediante mayoría simple de votos de integrantes asistentes a la sesión. 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 brindando tanto información como asesoría técnica necesaria, según las materias de sus competencias.

IV. ESTABLÉCENSE las siguientes funciones del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, las que estarán de acuerdo con las 04 etapas previstas en el objetivo N°3 del Decreto N°320 de 27 de octubre de 2025 del Ministerio de Hacienda.

Funciones de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria:

- Coordinar las actividades de concientización en materia de Calidad de Servicio.
- Aprobar el diagnóstico de la calidad de servicio.
- Aprobar la política de calidad de servicio.
- Aprobar el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- Aprobar el informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- Aprobar el informe de Evaluación de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Funciones de Transformación Digital:

- Asesorar a la Jefatura del Servicio en materias relacionadas con la transformación digital.
- Coordinar la implementación del Sistema de Transformación Digital.
- Liderar la aplicación de los instrumentos de diagnóstico institucional de brechas digitales.
- Elaborar, proponer y actualizar, cuando corresponda, el Plan de Transformación Digital.
- Supervisar y monitorear la implementación de las iniciativas comprometidas en dicho Plan.
- Coordinar a las distintas áreas involucradas en los procesos de transformación digital.
- Difundir los avances, resultados e iniciativas de transformación digital al interior de la institución.

V. DÉJASE sin efecto la Resolución Exenta N°1.120 de 12 de junio de 2023 y todas las Resoluciones Exentas modificatorias posteriores.

VI. PUBLÍQUESE el presente acto administrativo, una vez que se encuentre totalmente tramitado, en la página web de esta Subsecretaría de Estado (<https://subprevenciondeldelito.gob.cl>) y en su Intranet (<https://intranet.minsegpublica.gob.cl>).

VII. NOTIFÍQUESE el presente acto administrativo, una vez que se encuentre totalmente tramitado, a quienes dejan de ser integrantes y a quienes se incorporan al Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.

- VIII. **DISPÓNESE** 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.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y PUBLÍQUESE



GONZALO GUERRERO VALLE
SUBSECRETARIO DE PREVENCIÓN DEL DELITO
MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA