



APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA Y DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 3.040, DE 14 DE OCTUBRE DE 2024.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 3659

SANTIAGO, 17 DIC 2024

Hoy se resolvió lo que sigue:

VISTOS: Estos antecedentes y 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; en 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; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2016, de esta Secretaría de Estado, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; en el Decreto Supremo N° 1.597, de 1980, Reglamento Orgánico del Ministerio de Justicia; en el Decreto Exento N° 395, de 2023, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Programa Marco de los Programas para Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2024; en el Decreto Exento N° 3119, de 2023, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que establece Objetivos de Gestión año 2024 para el pago del incremento por desempeño institucional del artículo 6° ley N° 19.553, de Gendarmería de Chile, Servicio Nacional de Menores, Servicio de Registro Civil e Identificación, Servicio Médico Legal, Subsecretaría de Justicia, Defensoría Penal Pública, Subsecretaría de Derechos Humanos y Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil; en la Resolución Exenta N° 2112, de 18 de julio de 2024, de la Subsecretaría de Justicia, que Aprueba la Conformación del Comité de calidad de servicio y experiencia usuaria de la Subsecretaría de Justicia y aprueba reglamento para su funcionamiento; en la Resolución N° 6, de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante el Decreto Exento N° 395, de 07 de noviembre de 2023, del Ministerio de Hacienda, que aprueba Programa Marco para los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2024, se estableció como Objetivo N° 3: *"Mejorar la calidad de servicios y experiencia usuaria en relación con entrega de bienes y/o servicios, la transformación digital y la oportunidad en las respuestas a las solicitudes de información pública."*
2. Que, a través del Decreto Exento N° 3.119, de 2023, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se definieron los objetivos de gestión e indicadores para la Subsecretaría de Justicia, comprometiéndose esta al desarrollo de las etapas 1 y 2 del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
3. Que, dentro de los objetivos establecidos para la Etapa 2 del mencionado Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, se dispone que: *"La institución deberá definir una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria"*.
4. Que, la Guía Metodológica emitida por los Organismos Validadores en mayo de 2024 establece, para la etapa 2, los medios de verificación,

consideraciones y requisitos técnicos que debe cumplir el Servicio al momento de definir o actualizar su Política de Calidad de Servicio.

5. Que, la referida Guía Metodológica, en su requisito técnico 1, dispone que *"el Servicio, considerando la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, deberá definir o actualizar una Política de Calidad de Servicio. La Política de Calidad de Servicio deberá ser aprobada por la jefatura de Servicio y contar con la opinión técnica favorable de la red de expertos/as, y contener al menos lo siguiente:*

- *Principios orientadores.*
- *Objetivos.*
- *Relación con las definiciones estratégicas institucionales.*
- *Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios.*
- *Actores y roles.*
- *Directrices y líneas de acción."*

6. Que, la citada Guía Metodológica, en su requisito técnico 2, establece que *"el Servicio deberá definir o actualizar la Política de Calidad de Servicio en forma participativa incluyendo al personal de planta y contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N° 20.500."*

7. Que, en cumplimiento de dicho requisito técnico 2, el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria adoptó dos procedimientos participativos para la formulación de la Política de Calidad de Servicio de la Subsecretaría de Justicia. El primero, que fue desarrollado para la participación del COSOC del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, dio inicio el día 10 de julio de 2024. El segundo, que fue orientado a la participación del funcionariado de la Subsecretaría de Justicia, comenzó el 19 de julio de 2024. Ambos procedimientos se llevaron a cabo mediante la implementación y difusión de formularios participativos, cuyo propósito fue la recolección de aportes, comentarios y sugerencias de los actores involucrados. Los resultados derivados de estos procedimientos fueron presentados al Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria en la sesión extraordinaria celebrada el 08 de agosto de 2024.

8. Que, en cumplimiento del mencionado requisito técnico 1, la presente Política de Calidad de Servicio de la Subsecretaría de Justicia fue aprobada mediante acta por el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria el día 29 de agosto de 2024.

9. Que, con fecha 13 de noviembre de 2024 se recibió por parte de la Red de Expertos, a través de correo electrónico observaciones al texto de la Política de Calidad de Servicio, razón por la cual se deben efectuar ajustes a su contenido a objeto de ser considerada nuevamente en el proceso de revisión de la referida red.

10. Que, por lo anterior se remitió a todos los miembros del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, el nuevo texto ajustado de la Política de Calidad de Servicio, a través de correo electrónico de fecha 20 de noviembre de 2024 y que, habiéndose recibido la opinión de estos, esta fue aprobada por la mayoría de sus miembros según consta en Acta N° 8 de fecha 22 de noviembre de 2024.

11. Que, con fecha 29 de noviembre, la Red de Expertos comunica la Opinión Técnica Favorable (OTF) de la Política de Calidad de Servicio presentada por la Subsecretaría de Justicia.

RESUELVO:

1.- **APRUEBESE**, a contar de esta fecha, la versión actualizada de la Política de Calidad de Servicio de la Subsecretaría de Justicia, que se transcribe a continuación:

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA

I. PRINCIPIOS ORIENTADORES

La Subsecretaría de Justicia, dentro del marco de las políticas públicas del sector, tiene como misión garantizar el acceso a la justicia mediante la modernización y especialización de la oferta programática, diseñando e implementando normas y políticas públicas para la protección de los derechos de las personas, fiscalizando eficazmente a las personas jurídicas sin fines de lucro, contribuyendo al fortalecimiento del Estado de Derecho y a la seguridad pública a través de una reinserción social efectiva, todo ello con enfoque de derechos, perspectiva de género, probidad, transparencia; con equipos de trabajo altamente calificados y comprometidos con la función pública.

En relación con lo anterior y con los objetivos estratégicos institucionales, los principios orientadores que rigen su calidad de servicio son los siguientes:

1. **Acceso y modernización de la justicia:** Promover el acceso universal a la justicia a través de la modernización y especialización de la oferta programática, diseñando e implementando normas y políticas públicas inclusivas que consideren a niñeces, personas con discapacidad, adultos mayores e interculturalidad.
2. **Protección de derechos con perspectiva de género y diversidad:** Implementar un enfoque de derechos que incluya la perspectiva de género, que reconozca la diversidad sexo genérica, la promoción de la equidad y que asegure la protección de los derechos de todas las personas.
3. **Reinserción social efectiva:** Desarrollar acciones para una reinserción social efectiva, a través de una coordinación pública integral, especializada y territorial, que garantice el respeto irrestricto de los derechos humanos de las personas que han infringido la ley, favoreciendo su comportamiento legal y contribuyendo al abandono de la conducta delictiva.
4. **Modernización institucional con transparencia y enfoque inclusivo:** Modernizar y coordinar a las instituciones dependientes, relacionadas y/o auxiliares de justicia, buscando una gestión eficiente, eficaz, transparente y proba, con políticas y prácticas que promuevan y aseguren el acceso a la prestación de servicios en igualdad de oportunidades, con una real inclusión de todas las personas con discapacidad.
5. **Respeto y buen trato:** Promover un acceso inclusivo y respetuoso, adaptando nuestros servicios a las necesidades específicas de diversos grupos de la sociedad, respetando la multiculturalidad y garantizando un buen trato.
6. **Claridad en la información:** Asegurar que toda la información brindada a las personas usuarias sea clara, precisa y accesible, fomentando la confianza y la transparencia en nuestras acciones.

II. OBJETIVOS

a. OBJETIVO GENERAL DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO

La Subsecretaría de Justicia ha establecido como objetivo general de su política de calidad:

“Asegurar un estándar adecuado a los requerimientos de las personas usuarias de la Subsecretaría de Justicia, con una constante de calidad en la prestación de servicios que responda integralmente a sus necesidades y al respeto de sus derechos”.

b. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO

En cuanto a los objetivos específicos a lograr por la Subsecretaría de Justicia, se han definido los siguientes:

Prioridad	Descripción
1	Garantizar la satisfacción de las personas usuarias a través de servicios que cumplan y excedan sus expectativas y que respeten sus derechos fundamentales.
2	Fomentar un entorno donde la transparencia, la rendición de cuentas y la búsqueda de mejoras sean principios fundamentales en la prestación de servicios.
3	Priorizar la adaptación continua de los servicios para satisfacer eficazmente las diversas necesidades y expectativas de los distintos perfiles de personas usuarias, promoviendo la inclusión y la accesibilidad.
4	Asegurar la accesibilidad en todos los canales de atención, tanto presenciales como remotos, para que sean inclusivos y eficaces, respondiendo a las diversas necesidades de las personas usuarias.
5	Optimizar los procedimientos administrativos y operativos, buscando reducir los tiempos de espera y aumentar la eficiencia en la prestación de servicios, garantizando al mismo tiempo la calidad y el respeto hacia las personas usuarias.
6	Fomentar la capacitación continua del funcionariado, enfocada en mejorar las competencias y conocimientos necesarios para proporcionar un servicio de calidad, inclusivo y sensible a las necesidades de la población.

III. RELACIÓN DE LOS PRINCIPIOS ORIENTADORES Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS CON LAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS CONTENIDAS EN EL FORMULARIO A1

La Subsecretaría de Justicia estableció en sus definiciones estratégicas 2025-2026 su misión y objetivos estratégicos, los cuales dan un marco de acción institucional, constituyendo además la base para la definición de los principios orientadores y objetivos de esta política, además de las posteriores acciones que se llevarán a cabo en el marco del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuario.

De esta forma, es posible establecer una clara relación de los “**principios orientadores**” de la Política con la misión institucional, donde a partir de ella, se establecieron seis principios orientadores, los cuales refuerzan el compromiso de esta subsecretaría con promover, a través de todas sus acciones, el acceso a la justicia, velando además por la protección de derecho, aplicando perspectiva de género y diversidad en su quehacer, además del respeto y buen trato.

En la misma línea, la Subsecretaría recoge en sus principios, su compromiso con la reinserción social efectiva de las personas infractoras de ley, adultas y jóvenes, así como también, refuerza en sus principios la importancia de entregar información clara como un elemento que facilita el acceso, la confianza, la participación y la transparencia en las acciones desarrolladas.

Lo anterior entrega un marco para la definición del “**objetivo general**” de esta Política de Calidad de Servicio, para lo cual resulta esencial la modernización de la justicia, la búsqueda permanente de promover el acceso universal a ella, velando además por la protección de derechos, desarrollando un enfoque inclusivo en su gestión y modelo de atención, reforzando la transparencia como valor institucional, así como el irrestricto compromiso de no discriminación y trato respetuoso de las personas usuarias.

Es así como lo anterior se ve reflejado además en los “**objetivos específicos**” de la Política y su relación con aquellos establecidos en las definiciones estratégicas de esta subsecretaría, recogiendo al menos tres objetivos institucionales del Formulario A1, los cuales establecen:

- i. Modernizar el ordenamiento jurídico y del sistema de administración de justicia, a través de reformas y modificaciones legales, que permitan establecer procedimientos judiciales más oportunos, eficientes y transparentes adecuados a las necesidades de las personas y mejorar la fiscalización a las corporaciones y fundaciones.
- ii. Mejorar los mecanismos para la resolución temprana de conflictos con enfoque de derechos, con una oferta especializada orientada a resolver adecuadamente las necesidades de las personas a través de la ampliación de la cobertura de la asistencia jurídica contribuyendo de esta forma a la paz social.
- iii. Contribuir al pleno desarrollo de la sociedad civil, garantizando la calidad de atención y accesibilidad para todas las personas, tanto naturales como jurídicas, mediante los servicios del sector Justicia y Derechos Humanos, así como de la facultad de fiscalización de la cual se dispone, con un trato equitativo y no discriminatorio, a través de una cultura de probidad y transparencia, permitiendo incrementar la satisfacción de las personas usuarias que acceden a nuestros Servicios.

Al respecto, el objetivo estratégico institucional (i), referido a la modernización del ordenamiento jurídico y del sistema de administración de justicia, se relaciona con el objetivo específico de la Política que guarda relación con “Garantizar la satisfacción de las personas usuarias a través de servicios que cumplan y excedan sus expectativas y que respeten sus derechos fundamentales”, y con aquel referido a “Optimizar los procedimientos administrativos y operativos, buscando reducir los tiempos de espera, y aumentar la eficiencia en la prestación de servicios, garantizando al mismo tiempo la calidad y el respeto hacia las personas usuarias”, en ambos casos se busca la mejora continua, la revisión permanente de las prestaciones y del marco legal que puede requerir ser ajustado, para responder de mejor manera al entorno y a los requerimientos de las personas usuarias y de la sociedad en su conjunto.

En segundo término, el objetivo estratégico (ii) vinculado a la oferta especializada y a la ampliación de la cobertura de asistencia jurídica, guarda relación con la política a través de sus objetivos que persiguen la accesibilidad a las prestaciones, sumando a ello, se busca materializar atributos respecto de la calidad con que se atienden los requerimientos ciudadanos, y la oportunidad con que se logra responder a ellos.

En tercer lugar, cabe señalar que, todos los objetivos establecidos en esta política se relacionan con el objetivo estratégico (iii), por cuanto constituye un eje transversal a nivel institucional, razón por la cual cada objetivo de la política es una definición que busca lograr que de manera específica, a través del alcance de un trámite o una interacción con una persona usuaria, o bien en términos generales respecto al quehacer de la institución, se vele por la calidad de atención y la accesibilidad, tanto a prestaciones como a información que permita a las personas usuarias ejercer sus derechos.

Finalmente, cabe señalar que como elemento común, los objetivos específicos de la política recogen de las definiciones estratégicas institucionales el compromiso de abordar la atención de las personas usuarias a nivel estratégico en las prestaciones y acciones de la Subsecretaría, a través de un abordaje integral, revisando los procesos, entregando capacitaciones, resguardando principios como la accesibilidad, transparencia, y la mejora continua, además de propender siempre a entregar información clara, prestaciones de calidad y cada vez más oportunas, todo ello a través de un trato respetuoso y sin discriminaciones.

IV. ALCANCE

La política establecida debe ser observada y seguida por todas las personas funcionarias de planta y a contrata, incluyendo a aquellas en funciones de suplencia o reemplazo. Además, se aplica a personal contratado bajo el régimen de honorarios y a terceros, como contratistas y firmantes de convenios, que presten servicios en nombre de la Subsecretaría de Justicia.

V. DEFINICIONES

Término	Definición
Calidad de servicio ¹	Medida en que un servicio satisface las expectativas y necesidades de las personas usuarias, asegurando eficiencia, efectividad, un trato digno y respetuoso.
Mejora continua ²	Proceso constante de evaluación y perfeccionamiento de servicios y procesos para incrementar la eficiencia, efectividad y satisfacción del usuario.
Transparencia ³	Principio de apertura y claridad en la gestión pública, que permite que la información relevante sea accesible y comprensible para el público.
Rendición de cuentas ⁴	Obligación de informar, explicar y justificar decisiones y acciones tomadas, asegurando la responsabilidad en la gestión pública.
Inclusión social ⁵	Proceso que mejora las condiciones para la participación equitativa de todos los miembros de la sociedad, sin discriminación por género, edad, discapacidad, orientación sexual, identidad de género u origen étnico.
Derechos culturales y lingüísticos de las personas sordas ⁶	La lengua de señas chilena es la lengua natural, originaria y patrimonio intangible de las personas sordas, así como también el elemento esencial de su cultura e identidad individual y colectiva.
Diversidades sexo-genéricas ⁷	Variedad de identidades de género y orientaciones sexuales, reconociendo múltiples expresiones más allá de las categorías binarias de hombre y mujer.
Accesibilidad ⁸	Facilidad con la que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades, pueden utilizar y beneficiarse de los servicios y espacios físicos.
Participación ciudadana ⁹	Involucración activa de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones y en la mejora de los servicios públicos.
Derechos humanos ¹⁰	Derechos fundamentales inherentes a todas las personas, sin discriminación, que incluyen igualdad, libertad y trato digno.
Ética pública ¹¹	Conjunto de principios y valores que rigen la conducta de los funcionarios públicos, centrados en la honestidad, integridad y servicio al ciudadano.
Gestión de calidad ¹²	Administración orientada hacia el mejoramiento continuo de procesos y servicios, buscando alcanzar altos estándares de calidad y satisfacción usuaria.
Equidad ¹³	Principio de trato justo y paritario que considera las diferentes necesidades y circunstancias de los individuos o grupos para garantizar igualdad de oportunidades y resultados.
Confidencialidad ¹⁴	Resguardo de la información privada o sensible de los usuarios, asegurando su uso adecuado y seguro.

VI. CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

En la Subsecretaría de Justicia se reconoce la diversidad de sus personas usuarias, por ello, la institución se compromete a entender y satisfacer sus necesidades específicas.

Para los efectos de esta política, es importante considerar que:

¹ ISO 9001, Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

² ISO 9001.

³ Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

⁴ Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

⁵ Ley N° 20.422 sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.

⁶ Ley N° 21.303 sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, para promover el uso de la lengua de señas.

⁷ Ley N° 21.120 sobre Identidad de Género.

⁸ Ley N° 20.422 sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.

⁹ Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

¹⁰ Constitución Política de la República de Chile, Convención Americana sobre Derechos Humanos.

¹¹ Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

¹² ISO 9001, Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

¹³ Constitución Política de la República de Chile, Ley N° 20.609 que Establece Medidas contra la Discriminación.

¹⁴ Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Se entenderá como **"persona usuaria potencial"** a aquella persona natural y/o jurídica que podría requerir servicios como mediaciones familiares, orientación jurídica, trámites administrativos previos a procesos judiciales, o referidas a entidades jurídicas respecto su funcionamiento o vigencia.

En tanto, la **"persona usuaria efectiva"** es aquella persona natural y/o jurídica que interactúa activamente con los servicios de la Subsecretaría Justicia a través de sus canales (presencial, digital o telefónico), gestionando los trámites que en ella se ofrecen.

¿Cuáles son las características sociodemográficas de este grupo de personas?

Género: Según los registros de casos de la Sistema Informático OIRS, el 60% de las personas usuarias son mujeres y el 40% hombres, en tanto en el caso de solicitudes de mediación familiar, según los datos recabados en el año 2023, el 68% de los procesos de mediación fueron requeridos inicialmente por mujeres.

Edad: Según datos de la encuesta MESU 2023, la mayoría de las personas usuarias se encuentran entre 35 y 54 años, representando además el 59% de los trámites registrados (y medidos en MESU). Las personas jóvenes (18 a 34 años) y mayores de 55 años participan en menor proporción, representando el 33% y 8% de las personas usuarias respectivamente.

Zona geográfica: Las personas usuarias de regiones enfrentan mayores barreras, como la falta de oficinas locales y problemas de conectividad digital, lo que limita su interacción con los servicios digitales. En contraste, las personas de la Región Metropolitana tienen un acceso más expedito a los servicios presenciales. Lo anterior en virtud de los datos y análisis de resultados de la encuesta MESU.

Al considerar los datos disponibles en el trámite de solicitudes de mediación familiar del período 2023, se observa que, siguiendo criterios de concentración de población, es la región Metropolitana quien registra la mayor parte de los requerimientos con cerca del 31%, seguido de la Región de Valparaíso con aproximadamente 12% y a continuación, la región del Biobío con un 10%. El trámite referido al registro de mediadores en tanto presenta la misma tendencia de distribución regional.

Origen del trámite: A partir de los registros de la encuesta MESU 2023, el 38% de las solicitudes de los trámites evaluados en dicho instrumento, se originaron en el canal digital, el 53% en el presencial y el 9% en el telefónico. De esta manera, el análisis cualitativo revela que el canal presencial es percibido como el más resolutivo y satisfactorio, especialmente para trámites complejos.

En este mismo orden de ideas, según datos disponibles en el sistema SIMEF respecto las solicitudes de mediación familiar del año 2023, el 53% de los requerimientos se originaron de manera presencial, y el 47% a través del canal digital. Además, se observa que, a partir del total de requerimientos efectuados en cada región, son las regiones de Tarapacá, Magallanes y Antofagasta quienes recibieron la mayor parte de ellos, originados a través del canal digital (66%, 61% y 57% respectivamente), lo que muestra que los canales digitales en zonas de gran dispersión geográfica son relevantes para asegurar mayor acceso a las prestaciones.

¿Cuáles son las principales necesidades y expectativas de las personas usuarias finales?

Conforme a la encuesta MESU, se identificó que las personas usuarias valoran la capacidad de los servicios para resolver problemas de manera completa y eficiente. Existe una alta expectativa de rapidez en la resolución de trámites, ya que los tiempos prolongados generan frustración, especialmente en trámites urgentes.

La claridad de la información es una necesidad recurrente. Tanto los registros de casos como los grupos focales reflejan que el lenguaje técnico en documentos y formularios dificulta la comprensión.

De manera complementaria, y en base a los registros del Sistema Informático OIRS, es posible identificar que las categorías de trámites que generan más reclamos son referentes a mediaciones familiares y reclamos sobre pensiones alimenticias, lo que refuerza la necesidad de mejorar la resolutivez en estos temas específicos.

Cabe señalar que, en virtud de lo anterior, la actual categorización consideró como fuente de información los instrumentos disponibles respecto de únicamente tres trámites, razón por la cual, la Subsecretaría de Justicia trabajará para implementar el registro de las personas usuarias, incorporando información básica, y transversal, que permita ampliar a todos los trámites el análisis y categorización de estas.

VII. ACTORES Y ROLES

La Subsecretaría de Justicia contará con una estructura funcional para el correcto funcionamiento y gobernanza del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, la cual estará constituida por los siguientes actores y roles, en virtud del ámbito en el que intervienen, según se muestra a continuación:

Actor	Rol	Ámbito		
		Entrega servicios a la ciudadanía	Gobernanza de la Política	Monitoreo y evaluación del Plan de Mejoramiento
Funcionariado de la Subsecretaría de Justicia	Personas responsables de proveer los servicios. Deben estar capacitadas y comprometidas con la calidad, eficiencia y sensibilidad en el trato. Su rol es ejecutar, monitorear y mejorar los servicios que se entregan a las personas usuarias.	X		
Equipo de planificación y control de gestión	Equipo encargado de la planificación, modernización y evaluación de las prestaciones y trámites. Su rol es asegurar que los procesos vinculados a las personas usuarias estén alineados con las políticas y adaptados a las necesidades de ellas.	X		
Asesores legales y técnicos	Proveen asesoría especializada para garantizar la conformidad con las leyes y regulaciones, además de mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios.	X		
Autoridades de la Subsecretaría de Justicia	Tomadores de decisiones estratégicas. Su rol es dirigir la política y asegurar su alineación con los objetivos institucionales y legales.	X	X	
Equipo de auditoría interna	Equipo encargado de la evaluación y monitoreo continuo de las prestaciones y trámites ofrecidos, asegurando que estos cumplan con los estándares de calidad establecidos por la política.	X		
Directivos de la Subsecretaría de Justicia	Líderes y colaboradores en la implementación de la Política de Calidad de Servicio. Serán responsables de supervisar el cumplimiento de la política, promover una cultura de calidad en sus respectivas áreas y facilitar la coordinación entre las distintas unidades y actores involucrados.		X	
Terceros prestadores de servicios	Deberán cumplir con los mismos estándares de calidad establecidos para el personal interno y serán responsables de asegurar que sus servicios reflejen los principios y objetivos de la política.	X		
Coordinador Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Encargado de ejecutar todas las funciones que le sean asignadas en la Resolución Exenta que asigna el responsable de desempeñar dicho rol. Será además el encargado de liderar el proceso de monitoreo y evaluación del Plan de Mejoramiento en el marco de lo establecido en la etapa N°3 del Sistema PMG de Calidad		X	X

Actor	Rol	Ámbito		
		Entrega servicios a la ciudadanía	Gobernanza de la Política	Monitoreo y evaluación del Plan de Mejoramiento
	de Servicio y Experiencia Usaria, para lo cual podrá efectuar requerimientos de información a las áreas responsables y solicitar la adopción de medidas complementarias para asegurar el desarrollo de los compromisos. Será el responsable además de informar a la autoridad y al Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria sobre el avance en la ejecución de dicho plan.			
Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria	Será el encargado de desarrollar todas aquellas funciones que le sean asignadas en la Resolución Exenta que aprueba su conformación. Además, serán responsables de efectuar el monitoreo y evaluación del Plan de Mejoramiento aprobado, proponer acciones complementarias y aprobar ajustes que dicho instrumento requiera.		X	X

VIII. DIRECTRICES Y LINEAS DE ACCIÓN. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

La Subsecretaría de Justicia, en adelante la Subsecretaría, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, crea valor a su institución y a la sociedad, a través del ofrecimiento de servicios esenciales y de calidad a sus personas usuarias.

Se aspira a contar con un modelo de atención que sea reconocido por la excelencia en su servicio, basándose en los valores y principios de la institución, lo que impulsa a trabajar con altos estándares de calidad y en busca de un mejoramiento continuo. Por lo anterior, se comprometen las siguientes directrices y líneas de acción:

- **Mejora continua:** La Subsecretaría implementará un proceso dinámico de revisión y actualización continua, asegurando que sus servicios estén siempre alineados con las mejores prácticas y las necesidades cambiantes de la sociedad. Este proceso incluirá evaluaciones periódicas y ajustes proactivos para mantener la relevancia y efectividad de sus servicios.
- **Comunicación:** La Subsecretaría promoverá canales abiertos y accesibles de comunicación con todas sus personas usuarias. Esto facilitará la retroalimentación constructiva y fomentará la participación activa de la ciudadanía en la mejora continua de los servicios. El objetivo es construir una comunidad informada y comprometida con el progreso de la justicia.
- **Satisfacción usuaria:** La Subsecretaría se esforzará incansablemente para abordar las necesidades y expectativas de sus personas usuarias. La meta es brindar una atención oportuna, respetuosa y de calidad, generando confianza y creando un valor agregado significativo a la institución. La satisfacción usuaria será un indicador clave en la evaluación de sus servicios.
- **Transparencia:** La Subsecretaría mantendrá los más altos estándares de transparencia y rendición de cuentas en todas sus operaciones y decisiones. Este compromiso es fundamental para fortalecer la confianza pública y asegurar una gestión ética y responsable de los recursos y procesos.
- **Formación permanente:** La Subsecretaría establecerá un sistema continuo de diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal, asegurando que todas las personas funcionarias estén equipadas con las herramientas y conocimientos necesarios para ofrecer un servicio de calidad.

- **Estandarización de procesos:** La Subsecretaría desarrollará y mantendrá protocolos estandarizados para garantizar que todas las personas usuarias reciban un servicio coherente, equitativo y de alta calidad, independiente de la región o unidad administrativa que los atienda.

Se invita a cada miembro de la institución a comprender la importancia de estos compromisos, integrándolos en la filosofía operacional de la Subsecretaría y en su práctica diaria.

IX. DIFUSIÓN

La Política de Calidad de Servicio de la Subsecretaría de Justicia deberá ser difundida mediante correo electrónico institucional dirigido a todas las personas funcionarias de la Subsecretaría de Justicia, pudiendo considerar otros medios de difusión en virtud de lo acordado por el Comité de Calidad y/o los requisitos técnicos establecidos por el organismo técnico validador en el marco del sistema de Mejoramiento de la Gestión.

X. VIGENCIA Y REVISIÓN

La presente política será evaluada y revisada, al menos, una vez al año por el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia, para asegurar su continuidad e idoneidad, considerando cambios externos o internos que puedan afectarla.

XI. REFERENCIAS NORMATIVAS

- D.F.L. N°1/ 19.653, que fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley N°19.880, Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen Los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Ley N° 20.422, Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.
- Ley N° 21.303, que modifica la Ley N° 20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, para promover el uso de la lengua de señas.
- Ley N° 21.168, Que modifica la Ley N° 20.584, a fin de crear el derecho a la atención preferente.
- Ley N° 20.609, Establece medidas contra la discriminación.
- Ley N° 19.886, Ley de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.
- Ley N° 20.285, Sobre acceso a la información pública.
- Ley N° 21.120, Reconoce y da protección al derecho a la identidad de género.
- Ley N° 21.013, Tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.
- Ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado.
- Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.
- Instructivo Presidencial N° 001 de 2018, que Imparte instrucciones sobre Transformación digital en los órganos de la Administración del Estado, de Presidencia.
- Decreto Exento N° 395 del 07 de noviembre de 2023 del Ministerio de Hacienda, que Aprueba 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 6 Ley N° 19.553.
- Ley N° 20.500, Sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública.
- Instructivo Presidencia N° 007 de 2022, que imparte instrucciones para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública.

2°.- DÉJESE sin efecto la Resolución Exenta N° 3.040, de 14 de octubre de 2024, que aprueba la Política de Calidad de Servicio de la Subsecretaría de Justicia.

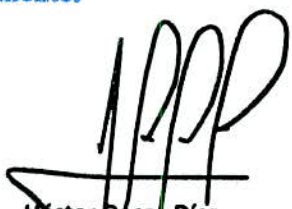
3° COMUNÍQUESE, el presente acto administrativo, mediante correo electrónico institucional dirigido a todas las personas funcionarias de la Subsecretaría de Justicia. Además, deberá publicarse en el Portal de Transparencia Activa y en la respectiva Intranet institucional.

COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
SUBSECRETARIO DE JUSTICIA

Lo que transcribo para su conocimiento
Le saluda atentamente:


Héctor Opazo Díaz
Jefe Departamento Administrativo
Subsecretaría de Justicia

SISID

Distribución:

- Gabinete Ministro de Justicia y Derechos Humanos.
- Gabinete Subsecretario de Justicia.
- Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos.
- División Jurídica.
- Oficina de Planificación y Presupuesto - OPLAP.
- División Judicial.
- División de Reinserción Social.
- Auditoría Ministerial.
- Departamento Administrativo.
- Departamento Reinserción Social Adultos.
- Departamento Reinserción Social Juvenil.
- Departamento de Personas Jurídicas.
- Unidad de Comunicaciones.
- Unidad de Fiscalía de la Subsecretaría de Justicia.
- Unidad de Informática.
- Unidad de Planificación y Control de Gestión.
- Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos.
- Gestión de Personas.
- Asociación de Funcionarios y Funcionarias de la Subsecretaría de Justicia (AFUMINJU)
- Sección de Partes, Archivo y Transcripciones.

**DOCUMENTO TRANSCRITO
CONFORME A SU ORIGINAL**