

R E F . : APRUEBA LA CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA PARA EL AÑO 2026-2029 Y DEJA SIN EFECTO LAS RESOLUCIONES EXENTAS N°00595, DE FECHA 11 DE JUNIO DE 2025, Y N°1676, DE FECHA 5 DE DICIEMBRE DE 2023, DE ESTE ORIGEN

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00736/2026

SANTIAGO, viernes, 26 de junio de 2026

VISTO:

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 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 la Ley N°21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica; en el Decreto N°9, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Subsecretaría de la Niñez, que aprueba reglamento que determina la estructura interna del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, y regula otras materias que se indica; en el Decreto Supremo N°6 de 2024, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Subsecretaría de la Niñez, que nombra al suscrito como Director Nacional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en el Decreto Exento N°320, de 2025, del Ministerio de Hacienda, que aprueba 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; en la Guía Metodológica Etapa 1, para Servicios que comprometen Etapa 1, Año 2026, del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, de la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda; en la Resolución Exenta N°595 de fecha 11 de junio de 2025, que aprueba la constitución y funcionamiento del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en la Resolución Exenta N°1676, de fecha 5 de diciembre de 2023, que crea el Comité de Transparencia y Atención Ciudadana del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en el Oficio N°375, de 2022, del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, que informa nombramiento de coordinador de transformación digital del Servicio; en las resoluciones N°36, de 2024, N°8, de 2025 y N°3, de 2026, todas de la Contraloría General de la República, que fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón; en la Ley N°19.799, de 2002, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.

CONSIDERANDO:

1. Que, el Decreto Exento N°320, de 27 de octubre de 2025, del Ministerio de Hacienda, en su artículo único aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG), durante el año 2026 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la Ley N°19.553.
2. Que, el mismo decreto precisado, para los Servicios de Reciente Creación, entre los que se encuentra el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, establece específicamente el Objetivo de Gestión N°3 "Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios(as)", consistente en mejorar la calidad de los servicios y la experiencia usuaria en relación con la entrega de bienes y servicios a través de la instalación de capacidades de gestión implementado estándares de gobierno digital, e indicadores de desempeño, tales como: Calidad de Servicio (CS) y Experiencia Usuaria (EU), y Transformación Digital (TD).
3. Que, el decreto indicado en el considerando primero, en la Etapa 1, Objetivo 1, establece: *"La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio (CS) y Experiencia usuaria (EU) y Transformación Digital (TD), que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesorías velando por la adecuada implementación en cada una de sus etapas, mediante una resolución, cuyos integrantes deberán ser funcionarios(as), incluyendo a quienes interactúan directamente con usuarios(as), al coordinador(a) de transformación digital, a un(a) representante(a) de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente), jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, tales como: Finanzas, Control de Gestión entre otras"*.
4. Que, como antecedente, mediante la dictación de la Resolución Exenta N°1676, de fecha 05 de diciembre de 2023, se crea el Comité de Transparencia y Atención Ciudadana del Servicio Nacional de Protección Especializada

a la Niñez y Adolescencia, que ejecuta sus funciones en atención al principio de coordinación, consistente en que “los órganos de la administración deben cumplir sus funciones de manera coordinada, evitando la duplicación de esfuerzos y asegurando una unidad de acción” y al principio de eficiencia y eficacia, según el cual “la administración del Estado debe promover el bien común y atender las necesidades públicas de manera continua y permanente, asegurando el uso eficiente de los recursos públicos”.

5. Que, posteriormente, a través de la Resolución Exenta N°595, de 2025, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia aprobó la constitución y funcionamiento del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, en el contexto de la implementación del Programa de Mejoramiento de la Gestión “Sistema de Transformación Digital”, con el objetivo de: “Contribuir al mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia de los usuarios al interactuar con el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, a través del desarrollo de capacidades institucionales para diagnosticar elementos que obstaculicen la entrega de una buena calidad de servicio, así como también diseñar, implementar y evaluar las acciones de mejora, mediante la instalación progresiva de principios y estándares del gobierno digital en la gestión institucional”, estableciéndose sus funciones y representantes.

6. Que, con la finalidad de llevar a cabo la implementación de la etapa 1 del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria para las instituciones, referido en el considerando tercero, se contempla la Guía Metodológica Etapa 1, para Servicios que comprometen Etapa 1, Año 2026, del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, de la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, orientado a las instituciones que se incorporan a partir del presente año, con la descripción de los requisitos técnicos y sus medios de verificación. Dicho instrumento precisa una descripción general del Sistema, sus etapas y objetivos, recomendaciones generales para su implementación por un periodo de 4 años (2026-2029), requisitos técnicos y medios de verificación de cada etapa.

7. Que, entre las consideraciones contempladas en la Guía Metodológica antes referida, para la conformación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, se señala que “En caso de existir otros Comités en la institución, es posible ampliar sus funciones y/o agregar participantes, asegurándose de contar con los/as funcionarios/as adecuados para la implementación del Sistema, lo cual debe reflejarse en el respectivo acto administrativo. Las instituciones que opten por homologar un comité existente deberán revisar dicha posibilidad con sus áreas jurídicas y, si procede, modificar la resolución que lo establece, de modo que contemplen expresamente las exigencias indicadas en el requisito técnico”.

8. Que, a partir de lo referido en los considerandos precedentes, se estima pertinente proceder a la homologación del Comité de Transparencia y Atención Ciudadana del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia referido en el considerando cuarto, de acuerdo a lo sugerido por la Guía Metodológica Etapa 1, contribuyendo con ello a la modernización del Estado y mejora de la gestión pública. Asimismo, resulta necesario dejar sin efecto el acto administrativo indicado en el considerando quinto, en atención a que la presente resolución cumple con los requisitos establecidos y sugeridos en dicha guía técnica, relativos al componente de género y regional, participación de representantes de asociaciones de funcionarios, determinación de roles, suplencias, y la definición de los objetivos de gestión del presente año, los que son acumulativos para las etapas venideras, cuyas orientaciones son variables o modificadas anualmente por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda.

9. Que, en mérito de las consideraciones precedentemente expuestas, procede dictar el acto administrativo correspondiente.

RESUELVO:

1º. **CRÉASE** el Comité de Calidad de Servicio (CS), Experiencia Usuaria (EU) y Transformación Digital (TD) del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en el contexto de la implementación del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG).

Su funcionamiento se enmarca en el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de las personas en sus interacciones con el Estado, el cual tiene como finalidad 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.

2º. **DESÍGNESE** la nómina de los integrantes del “Comité de Calidad de Servicio (CS), Experiencia Usuaria (EU) y Transformación Digital (TD)” como sigue:

Nombre (Titular)	Cargo	Área	Nivel Jerárquico	Rol en el Comité	Suplente
María Fernanda Bahamondes Urquiola	Asesora Gabinete	Dirección Nacional	Profesional	Coordinadora del Comité Representante de Dirección	Pablo Eduardo Platero Chang
Óscar Mauricio Zapata Díaz	Asesor Gabinete	Dirección Nacional	Profesional	Representante área operativa	Pablo Eduardo Platero Chang
Paula Francisca Yévenes Vivanco	Jefe/a (S) Unidad de Comunicaciones y Asuntos Externos	Unidad de Comunicaciones y Asuntos Externos	Profesional	Representante área de apoyo y que interactúa con los usuarios	Alexandra Javiera Cornejo Rodríguez
Guillermina Adriana Vergara Herrera	Jefatura Unidad de Atención Ciudadana y Transparencia	Unidad de Atención Ciudadana y Transparencia	Profesional	Coordinadora de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Silvia Jessica Velásquez Rousseau

Sandra Fanny Zúñiga Acosta	Analista Unidad de Atención Ciudadana y Transparencia	Unidad de Atención Ciudadana y Transparencia	Profesional	Secretaria	Guillermina Adriana Vergara Herrera
Lisette Romina Rebolledo Acuña	Jefatura del Departamento de Planificación y Control de Gestión	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Profesional	Representante área de apoyo Asistencia técnica y Control de implementación	Sebastián Alexis Henríquez Vergara
Daniel Alejandro Smith Benavente	Director Regional (S) DR del Maule	Dirección Regional (DR) del Maule	Profesional	Representante regional y que interactúa con los usuarios	Juan Pablo Silva Estay
María Inés de Lourdes Tapia Suaréz	Encargada OIRS DR O'Higgins	Dirección Regional (DR) O'Higgins	Profesional	Representante regional y que interactúa con los usuarios	Lorena Alejandra Ramírez Ortega
Máximo Gabriel Ovalle Núñez	Jefatura del Departamento de Tecnología y Sistemas	Departamento de Tecnología y Sistemas	Profesional	Coordinador de Transformación Digital y Representante de Tecnologías de la Información	Danilo Enrique Pérez Lizama
Arnaldo Ignacio Gaona Trujillo	Jefatura (S) Departamento Supervisión y Fiscalización	Departamento Supervisión y Fiscalización	Profesional	Representante área operativa	Mario Guillermo Baez Araya
Gherman Nicolas Welsch Chahúan	Jefatura División de Estudios y Asistencia Técnica	Dirección Nacional	Directivo	Representante área operativa	Alejandro Patricio Jara Saa
Alejandra Paola Areyte Saavedra	Jefatura Unidad de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes	Unidad de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes	Profesional	Representante área de apoyo y que interactúa con los usuarios	Francisca Andrea Flores Barrientos
Felipe Arnaldo Ramírez Carcamo	Presidente Asociación de Funcionarios ANTRAP	Asociación de Funcionarios ANTRAP	Profesional	Representante Asociación de Funcionarios	Francisca Mariela Sierra Vega
Nélson Patricio Barraza Mora	Presidente Asociación de Funcionarios ANFUSEPNA	Asociación de Funcionarios ANFUSEPNA	Profesional	Representante Asociación de Funcionarios	Claudia Andrea Nieto Olivero

3º. ESTABLEZCANSE como objetivos, y funciones del Comité de Calidad de Servicio (CS), Experiencia de Usuario (EU) y Transformación Digital (TD), aquellas que se detallan a continuación:

Los objetivos de gestión del Comité año 2026 son los siguientes:

- Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema de Calidad de Servicio (CS), Experiencia de Usuario (EU) y Transformación Digital (TD), mediante el presente Comité, instancia encargada de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría a la Dirección del Servicio, velando por la adecuada implementación del sistema en cada una de sus etapas año a año, con una visión global y estratégica del sistema y de la institución.
- Elaborar un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.

Lo anterior, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio y experiencia de la ciudadanía al interactuar con el Estado de forma estratégica y multidisciplinaria, a través de la instalación de capacidades en el Servicio para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de atención, y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora, en pos de fortalecer la entrega de soluciones pertinentes y oportunas, además de mejorar la capacidad de anticiparse a las demandas de la ciudadanía

Las funciones asociadas del Comité en el contexto de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria son las siguientes:

- Implementar iniciativas concretas para mejorar la experiencia de las personas que reciben servicios del Estado, avanzando desde la medición de indicadores puntuales de calidad de servicio al uso de la información para la gestión e incorporación de planes de mejora.
- Instalar capacidades y prácticas orientadas hacia la calidad de servicio y satisfacción usuaria, y su mejora continua (Concientización).
- Generar un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio con enfoque en las personas usuarias, utilizando como insumo mediciones de satisfacción, a través de encuestas, y registros administrativos, como los reclamos recibidos.
- Aprobar diversos registros que den cuenta de la gestión, implementación y mejora en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria: como políticas de calidad, actividades de concientización, planes de mejoramiento, informes de diagnósticos, planes, implementación y de evaluaciones.

Las funciones asociadas del Comité en el contexto de Transformación Digital son las siguientes:

- Liderar la aplicación de los instrumentos de diagnóstico definidos por la red de expertos en la materia para mantener información actualizada sobre las brechas de calidad de experiencia usuaria.

- b. Liderar la elaboración, actualización, implementación, monitoreo y socialización del Plan de Transformación Digital de la Institución.
- c. Coordinar la difusión de las iniciativas implementadas en el marco del Plan de Transformación Digital de la institución.
- d. Desarrollar estrategias de sensibilización al interior del Servicio en lo referente al Sistema de Transformación Digital.

De manera transversal, entre sus funciones se encuentra también la invitación a expertos y expertas en materias de Calidad de Servicio (CS), Experiencia de Usuario (EU) y Transformación Digital (TD), provenientes de otros órganos de la Administración del Estado, del ámbito académico y/o del sector privado, quienes podrán aportar conocimientos y experiencias que respalden la toma de decisiones del Comité.

Respecto de las funciones específicas según cargos corresponden a:

- a. Coordinadora del Comité: Ejercerá la representación del Comité al interior del Servicio; recibirá la designación de las y los integrantes del Comité; presidirá las sesiones del Comité; verificará los acuerdos que adopte el Comité; y entregará los insumos necesarios para el cumplimiento y reporte del PMG correspondiente.
- b. Coordinadores de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, y Transformación Digital: Propondrán las acciones y medidas que permitan instalar el Sistema en la Institución; harán seguimiento y reportarán el avance del Plan del Sistema en el Servicio, junto a sus metas, acciones e indicadores; apoyarán las líneas de trabajo priorizadas por el Servicio para el cumplimiento de los objetivos del Sistema, etc.
- c. Secretaria del Comité: Preparará la tabla de cada sesión y la transmitirá mediante correo electrónico a todos los miembros; coordinará y citará a las reuniones respectivas; levantará acta de cada sesión que celebre el Comité; creará y mantendrá en la carpeta del Comité la documentación que se determine incluir y conservar; tendrá la responsabilidad de sistematizar y conservar respaldo de la información que se genere en su implementación, como los registros de asistencia a las actividades de concientización, respaldos del catastro de registros administrativos o de los indicadores de reclamos reportados, entre otros.

Respecto del funcionamiento del Comité, se establece que:

- a. El Comité sesionará en forma ordinaria de manera presencial y/o remota a lo menos cada tres meses y, en forma extraordinaria, por convocatoria de la Coordinadora del Comité.
- b. Cada citación será comunicada al Comité con al menos una semana de anticipación, y se entenderá constituida la sesión del Comité con la asistencia de su Coordinador/a y Secretaría, y de al menos el 50% de sus integrantes o suplentes.
- c. Los acuerdos se estructurarán por mayoría simple de los representantes presentes en la sesión. En caso de empate, dirimirá la Coordinadora.
- d. En caso de que se estime necesario, el Comité podrá conformar comisiones de trabajo sobre temas específicos que permitan llevar a cabo de mejor forma sus funciones.

4º. DETERMÍNESE como vigencia del Comité de Calidad de Servicio (CS), Experiencia Usaria (EU) y Transformación Digital (TD) del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, el periodo que implique la implementación de las etapas establecidas en Programa Marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión del Sistema de Transformación Digital, es decir, al menos, 4 años (2026-2029), mismo período de duración de la designación de cada integrante de este Comité. Asimismo, el nombramiento de los integrantes y/o su reemplazo, ya sea por término de período u otra causal, lo realizará el Director Nacional del Servicio, mediante resolución.

5º. DÉJENSE SIN EFECTO las resoluciones exentas N°595, de fecha 11 de junio de 2025, que aprueba la constitución y funcionamiento de comité de calidad de servicio, experiencia usuaria y transformación digital, y la N°1676, de fecha 5 de diciembre de 2023, que crea el comité de transparencia y atención ciudadana, ambas del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, a contar de la total tramitación de la presente resolución.

6º. NOTIFÍQUESE la presente resolución, a los funcionarios y funcionarias singularizados en el segundo resuelve del presente acto, mediante sistema de gestión documental Ceropapel utilizado por este Servicio y/o por los medios electrónicos institucionales que determine la Dirección Nacional del Servicio.

7º. DÉJESE ESTABLECIDO que el cumplimiento de la presente resolución no irrogará gastos para el presupuesto vigente del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

8º. PUBLÍQUESE la presente resolución en la página web del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



CLAUDIO ALFONSO CASTILLO CASTILLO
Director Nacional

Anexos

Nombre	Tipo	Archivo	Copias	Hojas
Decreto Exento N°320	Digital	Ver		
Guía Metodológica CSEU	Digital	Ver		
Res. Ex. N°595	Digital	Ver		
Res. Ex. N°1676	Digital	Ver		
Oficio N°375	Digital	Ver		

GVH/MON/DYS/GGL

DISTRIBUCIÓN:

1. GABINETE
2. UNIDAD DE ASUNTOS EXTERNOS Y COMUNICACIONES
3. UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA
4. DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN NIVEL CENTRAL
5. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - MAULE
6. UNIDAD DE COMUNICACIONES REGIONAL O'HIGGINS
7. DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN
8. DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
9. DIVISIÓN DE ESTUDIOS Y ASISTENCIA TÉCNICA
10. UNIDAD DE PARTICIPACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
11. UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN REGIONAL MAULE
12. UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN REGIONAL METROPOLITANA
13. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS Y PRESTACIONES REGIONAL MAULE
14. UNIDAD PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN REGIONAL O'HIGGINS
15. UNIDAD DE DESARROLLO DE SISTEMAS
16. UNIDAD DE SUPERVISIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA
17. UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN REGIONAL VALPARAÍSO
18. UNIDAD COMPRAS Y SERVICIOS DE SOPORTE REGIONAL ARAUCANÍA
19. FISCALÍA
20. OFICINA DE PARTES



Documento firmado con Firma Electrónica Avanzada, el documento original disponible en:
<https://ceropapel.servicioproteccion.gob.cl/validar/?key=25600430&hash=454ca>