

REF.: MODIFICA RESOLUCIÓN EXENTA N°736 DE FECHA 26 DE JUNIO DE 2026 DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA, EN EL SENTIDO QUE INDICA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00974/2026

SANTIAGO, jueves, 27 de agosto 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 la resolución exenta RA N°215067/63/2025, que nombra en cargo de alta dirección pública a don Gherman Welsch Chahuán, en calidad de titular, en el cargo de Jefe de División de la planta de directivos de esta repartición; en la Ley N°21.796 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026; 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 (Simplificada), del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, de la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda; en la Resolución Exenta N°00736/2026, de 26 de junio de 2026, 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 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, todas de la Dirección Nacional 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 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; en las resoluciones N°36, de 2024, N°8, de 2025, N°3 y 14, ambas de 2026, todas de la Contraloría General de la República, que fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1. Que, a través del Decreto Exento N°320, de 27 de octubre de 2025, del Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuestos, en su artículo único se 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, para los Servicios de reciente creación, entre los que se encuentra el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, el decreto exento indicado 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, en cuanto a la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios/as el citado decreto, establece: *"El servicio constituye el Comité de Calidad Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, mediante 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 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, con la finalidad de llevar a cabo la implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria para las instituciones, se contempla la Guía Metodológica para Servicios que comprometen etapa 1 año 2026, de la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, la que establece en lo pertinente: *"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”.

5. Que, a través de la Resolución Exenta N°736, de 26 de junio de 2026 de la Dirección Nacional de este Servicio, se “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°595, de fecha 11 de junio de 2025, y N°1676, de fecha 5 de diciembre de 2023, de este origen”, designándose en el resuelto segundo de la citada resolución, la nómina de los integrantes del “Comité de Calidad de Servicio (CS), Experiencia Usuaria (EU) y Transformación Digital (TD)” a determinados funcionarios de este Servicio.

6. Que, en virtud a lo informado por la Jefatura de la Unidad de Atención Ciudadana y Transparencia de esta Dirección Nacional y por razones de buen servicio, resulta necesario reemplazar a algunos de los funcionarios integrantes del Comité de Calidad de Servicio (CS), Experiencia Usuaria (EU) y Transformación Digital (TD) del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, designados de conformidad a lo señalado en el considerando anterior.

7. Que, de acuerdo a los cambios introducidos a la Guía Metodológica Etapa 1, para Servicios que comprometen Etapa 1, Año 2026 (Simplificada), del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, de la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, se reducen las exigencias respecto del Marco de gobernanza en específico sobre Conformación Comité, señalando al respecto: “No se exigirá la mención de los nombres de integrantes del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital en la resolución que lo constituye o actualiza, bastaría con indicar los cargos y áreas de los funcionarios en la resolución que lo modifique”.

8. Que, en consecuencia, procede la dictación del acto administrativo que modifique la integración del Comité de Calidad de Servicio (CS), Experiencia Usuaria (EU) y Transformación Digital (TD) del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

RESUELVO:

1°. **MODIFÍQUESE** la Resolución Exenta N°736, de 26 de junio de 2026 de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, estableciendo nueva nómina de los integrantes del “Comité de Calidad de Servicio (CS), Experiencia Usuaria (EU) y Transformación Digital (TD) del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia”, la que quedará conformada de la siguiente manera:

Cargo Titular	Área	Nivel Jerárquico	Rol en el Comité	Cargo Suplente
Subdirector Nacional (Titular, Suplente o Subrogante)	Dirección Nacional	Directivo	Coordinador del Comité Representante de Dirección	Asesor Gabinete (Procesos y Propuestas de Mejoras, y Evaluación de Programas)
Asesor Gabinete (Estudios, Asistencia Técnica, Proyectos de Transformación de la Oferta)	Dirección Nacional	Profesional	Representante área operativa	Asesor Gabinete (Procesos y Propuestas de Mejoras, y Evaluación de Programas)
Jefatura Unidad de Comunicaciones y Asuntos Externos (Titular, Suplente o Subrogante)	Unidad de Comunicaciones y Asuntos Externos	Profesional	Representante área de apoyo y que interactúa con los usuarios	Gestora de Redes Sociales
Jefatura Unidad de Atención Ciudadana y Transparencia (Titular, Suplente o Subrogante)	Unidad de Atención Ciudadana y Transparencia	Profesional	Coordinadora de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Analista de Transparencia Pasiva
Analista de Transparencia Activa y OIRS (Titular, Suplente o Subrogante)	Unidad de Atención Ciudadana y Transparencia	Profesional	Secretaria	Jefatura Unidad de Atención Ciudadana y Transparencia
Jefatura del Departamento de Planificación y Control de Gestión (Titular, Suplente o Subrogante)	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Profesional	Representante área de apoyo Asistencia técnica y Control de implementación	Coordinador Nacional PMG

Director Regional DR del Maule (Titular, Suplente o Subrogante)	Dirección Regional (DR) del Maule	Profesional	Representante regional y que interactúa con los usuarios	Jefatura de Departamento de Servicio y Prestaciones DR del Maule
Encargada OIRS DR O'Higgins (Titular, Suplente o Subrogante)	Dirección Regional (DR) O'Higgins	Profesional	Representante regional y que interactúa con los usuarios	Analista de Gestión de Control DR O'Higgins
Jefatura del Departamento de Tecnología y Sistemas (Titular, Suplente o Subrogante)	Departamento de Tecnología y Sistemas	Profesional	Coordinador de Transformación Digital y Representante de Tecnologías de la Información	Jefatura Unidad de Desarrollo de Sistemas
Jefatura Departamento Supervisión y Fiscalización (Titular, Suplente o Subrogante)	Departamento Supervisión y Fiscalización	Profesional	Representante área operativa	Jefatura Unidad de Supervisión Financiera y Administrativa
Jefatura División de Estudios y Asistencia Técnica (Titular, Suplente o Subrogante)	Dirección Nacional	Directivo	Representante área operativa	Jefatura Unidad de Planificación y Gestión de la Oferta
Jefatura Unidad de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes (Titular, Suplente o Subrogante)	Unidad de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes	Profesional	Representante área de apoyo y que interactúa con los usuarios	Analista de Unidad de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes
Presidente Asociación de Funcionarios ANTRAP (Titular, Suplente o Subrogante)	Asociación de Funcionarios ANTRAP	Profesional	Representante Asociación de Funcionarios	Secretaría Nacional ANTRAP
Presidente Asociación de Funcionarios ANFUSEPNA (Titular, Suplente o Subrogante)	Asociación de Funcionarios ANFUSEPNA	Profesional	Representante Asociación de Funcionarios	Secretaría Regional (Araucanía) ANFUSEPNA

2°. NOTIFÍQUESE la presente resolución, a los funcionarios y funcionarias designados como integrantes del "Comité de Calidad de Servicio (CS), Experiencia Usuaria (EU) y Transformación Digital (TD) del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, de conformidad a la presente resolución exenta.

3°. DÉJESE ESTABLECIDO que en todo lo no modificado, rige íntegramente la Resolución Exenta N°736, de 26 de junio de 2026 de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

4°. PUBLÍQUESE la presente resolución en la página web del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



GUERMAN NICOLAS VELAZQUEZ

Anexos

Nombre	Tipo	Archivo	Copias	Hojas
Resolución Exenta N°00736-2026	Digital	Ver		
Guía Metodológica CSEU Etapa 1 Año 2026 Simplificada (Servicios Nuevos)	Digital	Ver		

CFM/GVH/AGV/CBA

DISTRIBUCIÓN:

1. UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA
2. FISCALÍA
3. GABINETE



Documento firmado con Firma Electrónica Avanzada, el documento original disponible en:
<https://ceropapel.servicioproteccion.gob.cl/validar/?key=26284685&hash=dd2d9>