

APRUEBA POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA DE LA SUBSECRETARÍA DEL DEPORTE.

RESOLUCIÓN EXENTA N° NC-00587/2025

Santiago, 8 de septiembre de 2025

VISTOS:

- a) El Decreto con Fuerza Ley N°1-19.653, del 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;
- b) La Ley N°19.880, sobre Bases de Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado;
- c) La Ley N°20.686, que crea el Ministerio del Deporte;
- d) La Ley N°19.712, del Deporte;
- e) La Ley N°19.553, que concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que indica;
- f) El Decreto Supremo N°66, de 2018, del Ministerio del Deporte, que aprueba nuevo Reglamento Orgánico del Ministerio del Deporte y deja sin efecto el Decreto N°75, de 2014, del mismo origen;
- g) El Decreto Supremo N°29, de 2024, del Ministerio del Deporte, que nombra a doña Emilia Ríos Saavedra como Subsecretaria del Deporte;
- h) El Decreto Exento RA N°120891/22/2025, de 23 de mayo de 2025, del Ministerio del Deporte, que establece el orden de subrogación;
- i) 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;
- j) El Decreto Exento N°432, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba Programa marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los servicios en el año 2025 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° Ley N°19.553;
- k) La Resolución Exenta N°812, de 2024, del Ministerio del Deporte, que aprueba Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Subsecretaría del Deporte;
- l) La Resolución Exenta N°175, de 31 de marzo de 2025, del Ministerio del Deporte, que aprueba Constitución y Funcionamiento de Comité Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital de la Subsecretaría del Deporte y designa a sus integrantes;
- m) El Memorándum N°NC-886/2025, de 29 de agosto de 2025, del Jefe de la División de Administración y Finanzas;
- n) El Acta de la Sesión Ordinaria N°6, de 7 de agosto de 2025, del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital de la Subsecretaría del Deporte;

- o) El Certificado de opinión técnica favorable de la Red de Expertos/as sobre la Política de Calidad de Servicio 2025, de 29 de agosto de 2025;
- p) La Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.

CONSIDERANDO:

1. Que el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) debe contener los objetivos de gestión eficaz, de eficiencia institucional y de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, sus ponderaciones, indicadores y otros instrumentos que medirán el grado de cumplimiento de los objetivos comprometidos, los porcentajes mínimos de cumplimiento y los medios de verificación.
2. Que el Ministerio de Hacienda, conjuntamente con el Ministerio del Interior y Seguridad Pública y el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, aprobó el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión para el año 2025, mediante el Decreto Exento N°432, de 2024.
3. Que, dentro del referido Programa Marco, se establecieron objetivos, entre los cuales se encuentra el objetivo de Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, el cual comprende, entre otros, un Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, de carácter obligatorio.
4. Que, en este contexto normativo, a través de Resolución Exenta N°175, de 31 de marzo de 2025, esta Cartera Ministerial aprobó la constitución y funcionamiento del Comité Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital de la Subsecretaría del Deporte, designando sus integrantes.
5. Que en Sesión Ordinaria N°6, de 7 de agosto de 2025, dicho Comité aprobó por unanimidad la propuesta de Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Subsecretaría del Deporte.
6. Que, a su vez, el 29 de agosto de 2025, la Red de Expertos/as otorgó Certificado de opinión técnica favorable sobre la Política de Calidad de Servicio remitida por esta Secretaría de Estado.
7. Que, por lo anterior, a través de Memorándum N°NC-886/2025, de 29 de agosto de 2025, el Jefe de la División de Administración y Finanzas solicitó a la División Jurídica elaborar el acto administrativo que apruebe dicha Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Subsecretaría del Deporte.

RESUELVO:

1º DERÓGASE, a contar de la total tramitación del presente acto administrativo, la Resolución Exenta N°812, de 2024, del Ministerio del Deporte, que aprueba Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Subsecretaría del Deporte.

2º APRUÉBASE la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Subsecretaría del Deporte, cuyo texto es el siguiente:

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA DE LA SUBSECRETARÍA DEL DEPORTE

INTRODUCCIÓN

La Subsecretaría del Deporte en busca de mejorar la gestión institucional y la entrega de los servicios a las personas usuarias y la ciudadanía, se ha propuesto instalar una cultura centrada en la calidad de servicio y la experiencia usuaria.

En este contexto, desde el año 2023 la institución se encuentra implementando el Programa de Mejoramiento de la Gestión denominado Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, el cual tiene como finalidad “*mejorar la calidad de servicio y experiencias de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicios y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora*”¹. De esta manera, el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria comprende distintas etapas y objetivos; buscando poner en funcionamiento un marco de gobernanza, mediante la creación de un Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria; la generación de un diagnóstico que permita determinar brechas en la materia; y la definición, implementación y evaluación de un Plan de Mejoramiento para materializar los objetivos propuestos.

Así, la presente Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Subsecretaría del Deporte, se suma a las acciones anteriores. Sin embargo, su relevancia es tal que representa el compromiso transversal de la institución con una gestión pública moderna, centrada en mejorar la confianza en las instituciones públicas y responder oportunamente a los requerimientos y necesidades de la ciudadanía, considerando a las personas usuarias como sujeto de derechos.

PRINCIPIOS ORIENTADORES

La Política de Calidad de Servicio se sustenta en los siguientes principios rectores:

Calidad de Servicio: Grado con que los servicios y productos se adecuan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. La calidad de servicio puede ser analizada a partir de múltiples dimensiones, tales como: oportunidad, completitud y confiabilidad.²

Desconcentración: Delegación de funciones desde el nivel central a las Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMIs)³, como parte de una estrategia para implementar una cultura de calidad de servicio en los distintos territorios.

Eficiencia: Optimización en el uso de los recursos para garantizar que los servicios se entreguen al menor costo posible, sin comprometer la calidad.⁴

Igualdad de trato y no discriminación: Noción de asegurar que todas las personas usuarias tengan acceso igualitario a los servicios. Se deben entregar los bienes y servicios bajo los principios de no discriminación arbitraria ya sea por género, edad, ubicación geográfica, situación socioeconómica, entre otros⁵.

Innovación: Creación y aplicación de nuevos modelos de gestión, procesos, productos, servicios y métodos al alcance del usuario, los que dan lugar a importantes mejoras en la eficiencia, eficacia y en la calidad de los resultados⁶.

Integridad: La prestación de servicios debe asegurar que todas las operaciones y decisiones se tomen con probidad y transparencia. Esto incluye el manejo honesto de los recursos, la evitación de conflictos de interés y la implementación de un código de conducta claro para las personas funcionarias y servidores públicos.⁷

¹ Decreto Exento N°395, 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 6º Ley N°19.553”.

² Guía Metodológica Etapa 1 (año 2025), Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Secretaría de Modernización Ministerio de Hacienda y Comisión de Integridad y Transparencia.

³ Cristóbal Ramírez Vargas, “(Des) Centralización en Chile, un recorrido por los principales hitos de 1810 a 1989”, Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública, Universidad de Chile, N° 35 (2020).

⁴ Guía Metodológica Etapa 2 (año 2025), Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Secretaría de Modernización Ministerio de Hacienda y Comisión de Integridad y Transparencia.

⁵ Op. Cit.

⁶ Lasagna, Marcet y Sánchez (2013), citado en Arros Valdivia, V., & Ramírez-Alujas, Álvaro V. (2020). INNOVACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO CHILENO: LA EXPERIENCIA Y APRENDIZAJES DEL LABORATORIO DE GOBIERNO. Revista De Gestión Pública, 6(1), 43–80. <https://doi.org/10.22370/rgp.2017.6.1.2215>

⁷ Guía Metodológica Etapa 2 (año 2025), Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Secretaría de Modernización Ministerio de Hacienda y Comisión de Integridad y Transparencia.

Mejora continua: Práctica de gestión centrada en la realización de pequeñas mejoras de forma continua a lo largo del tiempo, con la finalidad de conducir a cambios importantes a largo plazo, mejorando constantemente los procesos y la eficiencia institucional.⁸

Participación e inclusión: Espacio a través del cual las personas funcionarias y personas usuarias se involucran en los procesos de toma de decisiones o en cualquier actividad que sea de su interés.

Transparencia: El principio de transparencia de la función pública consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley⁹.

OBJETIVOS

- i. Optimizar el acceso a los servicios de las personas usuarias de la Subsecretaría del Deporte, a través de la diversificación de los canales de atención, considerando un enfoque inclusivo y de derechos.
- ii. Mejorar la calidad de atención proporcionada a las personas usuarias de la institución, a través del desarrollo de capacidades de las personas funcionarias y servidoras para optimizar la entrega de servicios y la aplicación de soluciones tecnológicas que permitan adaptarse a las necesidades de la ciudadanía.
- iii. Disminuir la respuesta de la institución a través del seguimiento continuo de los procesos y procedimientos de atención usuaria, con la finalidad de identificar obstáculos y oportunidades de mejora en dicha labor.
- iv. Fortalecer la atención de personas usuarias en regiones, a través del traspaso de competencias y el levantamiento de procedimientos específicos adecuados a la realidad de cada región.
- v. Proporcionar lineamientos orientadores a las personas funcionarias y colaboradores de la institución en materia de atención ciudadana, facilitando la promoción de una cultura centrada en la calidad de servicio, la satisfacción usuaria, y su mejora continua.
- vi. Establecer un marco para la implementación de sistemas de control y seguimiento de las iniciativas vinculadas a la Calidad de Servicio.

MARCO NORMATIVO Y LEGAL DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO

- Ley N°19.712, del Deporte.
- Ley N°20.686, que crea el Ministerio del Deporte.
- Ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública.
- Ley N°21.180, sobre Transformación Digital del Estado.
- Ley N°20.609, de Antidiscriminación.
- 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 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Decreto N°680, de 1990, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que aprueba Instrucciones para el Establecimiento de Oficinas de Información para el PÚblico Usuario en la Administración del Estado.
- Decreto N°22, de 2020, del Ministerio del Deporte, que aprueba Protocolo General para la Prevención y Sanción de las Conductas de Acoso Sexual, Abuso Sexual, Discriminación y Maltrato en la Actividad Deportiva Nacional.
- Decreto N°10, de 2021, del Ministerio del Deporte, que aprueba Reglamento sobre Reconocimiento Fundado de una Actividad Física como Modalidad o Especialidad Deportiva.

⁸ Sarah Loyan, "Método Kaizen: la guía para la mejora continua en las empresas, disponible en: <https://asana.com/es/resources/continuous-improvement>.

⁹ Ley N°20.285 "Sobre Acceso a la Información Pública", disponible en: Ley Chile - Ley 20285 - Biblioteca del Congreso Nacional (bcn.cl).

- Decreto N°10, de 2023, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos para la Gestión de Procedimientos administrativos.
- Decreto Exento vigente del Ministerio de Hacienda, que aprueba Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los servicios en el año en curso, para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° Ley N°19.553.
- Resolución Exenta N°508, de 2023, del Ministerio del Deporte, que aprueba Política de Gestión de Documentos de la Subsecretaría del Deporte.
- Resolución Exenta N°174, de 2024, del Ministerio del Deporte, que aprueba Manual de Procedimiento para el Sistema Integral de Atención Ciudadana SIAC del Ministerio del Deporte.
- Resolución Exenta N°536, de 2022, del Ministerio del Deporte, que aprueba Procedimiento de Tramitación de Solicituds de Patrocinios del Ministerio del Deporte.
- Resolución Exenta N°353, de 2024, del Ministerio del Deporte, que modifica Resolución Exenta N°409, de 2023, Constitución y Funcionamiento de Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Subsecretaría del Deporte y designa sus integrantes.
- Resolución Exenta N°356, de 2025, que aprueba Procedimiento de Reconocimiento Fundado de una Actividad Física como Modalidad o Especialidad Deportiva del Ministerio del Deporte.

RELACIÓN CON LAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

Considerando los principios y objetivos de la Política de Calidad de Servicio, es relevante analizar su relación con las Definiciones Estratégicas vigentes de la Subsecretaría del Deporte (Formulario A1):

Misión Institucional

“Liderar y articular la cultura del movimiento para fomentar el deporte en todas sus modalidades, la recreación, la actividad física y las prácticas corporales, a través del diseño, monitoreo y evaluación de políticas, planes y programas con enfoque de derechos y perspectiva de género, que permitan aumentar el acceso y la participación, para mejorar la calidad de vida, la integración, el bienestar social y fortalecer la institucionalidad deportiva”. La misión se relaciona con los principios orientadores al incorporar el enfoque de derechos en el diseño, monitoreo y evaluación de políticas, planes y programas de actividad física y deporte, considerando a las personas usuarias como sujetos de derechos¹⁰. Esto implica contar con mecanismos de participación ciudadana, entregar información suficiente sobre bienes y servicios y conocer en tiempo real las necesidades para facilitar el diseño y ejecución de políticas públicas pertinentes. Así, la misión institucional integra todos los principios orientadores de la Política.

Así, es posible afirmar que la misión institucional se vincula con todos los objetivos establecidos en la presente Política, toda vez que el ejercicio de las funciones del Servicio debe realizarse en miras de cumplir los objetivos de calidad de servicio propuestos en el presente instrumento.

Objetivo Estratégico N°1

“Proponer iniciativas legales y reglamentarias, así como también tramitar convenios y otros actos administrativos conducentes a fortalecer la institucionalidad deportiva y fomentar el desarrollo, con perspectiva de género, de la actividad física y deportiva a lo largo del país”, se asocia al principio rector “Igualdad de trato y no discriminación”, ya que el marco legal y normativo responde al principio de igualdad ante la ley. Debe garantizarse la entrega de

¹⁰ Guía para la incorporación del enfoque de derechos humanos en políticas públicas, disponible en: <https://catalogo.minvu.cl/bib/25753>.

bienes y servicios sin discriminación arbitraria por género, edad, ubicación geográfica, situación socioeconómica, entre otros, conforme a la Ley N°20.609.

Respecto a los objetivos de esta Política, se vincula especialmente con “Optimizar el acceso a los servicios de las personas usuarias de la Subsecretaría del Deporte, a través de la diversificación de los canales de atención, considerando un enfoque inclusivo y de derechos”, por la necesidad de asegurar trato equitativo a todas las personas usuarias.

Objetivo Estratégico N°2

“Garantizar la actividad física, las prácticas corporales y recreativas como un derecho; mediante la formulación, monitoreo y difusión de la Política Nacional de Actividad Física y Deporte, los planes y programas de fomento de la actividad física y deportiva que permitan su cumplimiento, así como también la elaboración de estudios y metodologías sobre las distintas modalidades deportivas y la práctica de la actividad física en la población del país; considerando un enfoque de género y de derechos”, se asocia también al principio de “Igualdad de trato y no discriminación”, pues el deporte social está dirigido a toda la población. Asimismo, se vincula con el principio de “desconcentración”, al considerar las realidades regionales y territoriales para su implementación.

En cuanto a los objetivos de la Política, destaca la necesidad de fortalecer la atención a personas usuarias en regiones, para entregar bienes y servicios con pertinencia territorial en el marco de este objetivo estratégico.

Objetivo Estratégico N°3

“Posicionar al país y a sus deportistas en el alto rendimiento a nivel nacional e internacional en las modalidades convencionales y adaptadas, a través de la elaboración de iniciativas normativas, acciones de educación a grupos prioritarios, el desarrollo de grandes eventos deportivos y el diseño de políticas, planes e iniciativas que promuevan el acceso y desarrollo del deporte de alto rendimiento, considerando la perspectiva de género”, se vincula al principio de “Igualdad de trato y no discriminación”, al considerar tanto el deporte convencional como el adaptado.

Objetivo Estratégico N°4

“Impulsar una infraestructura deportiva que responda a las necesidades de la población del país, promoviendo el acceso y la participación en el deporte para todos y todas, mediante la administración de un catastro nacional de instalaciones de infraestructura deportiva, (...), garantizando que todos los procesos cumplan con al menos: sostenibilidad ambiental, equidad territorial, igualdad de género e inclusión social”, se vincula a la infraestructura deportiva, ya que el diseño del Plan Nacional de Infraestructura Deportiva radicado en la Subsecretaría del Deporte establece como pilares el enfoque de género, la desconcentración territorial, la democratización y la sustentabilidad; todo lo cual se vincula a la calidad de servicio.

Por otro lado, se vincula con los objetivos de optimizar el acceso y fortalecer la atención en regiones, asegurando que los proyectos de infraestructura se diseñen y ejecuten con pertinencia territorial.

Objetivos de Gestión Institucional

El Formulario A1 define dos objetivos internos:

“Promover al interior del servicio una gestión de excelencia por medio de la innovación y la gestión del conocimiento (...) principios de sustentabilidad ambiental, calidad de servicio y equidad de género” y *“Garantizar y promover el desarrollo integral de las personas que se desempeñan en la Subsecretaría del Deporte (...).”* El primero se vincula directamente con el principio orientador de calidad de servicio, mientras que el segundo favorece un cambio

cultural hacia dicha calidad. Ambos se asocian a la totalidad de los objetivos de esta Política.

En conclusión, los principios orientadores y los objetivos de calidad de servicio mantienen plena coherencia con las definiciones estratégicas del servicio.

CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

Tomando en consideración la definición de persona usuaria, la cual señala que son *todas aquellas personas que sean receptoras de los productos y servicios que entrega la institución, es decir los usuarios finales, que pueden ser personas naturales o jurídicas*¹¹ es posible señalar que las correspondientes a la Subsecretaría de Deporte son las siguientes:

- **Población en General:** Uno de los objetivos de la Subsecretaría del Deporte es *Garantizar la actividad física, las prácticas corporales y recreativas como un derecho, (...) ampliando la cobertura y acceso en todos los territorios con igualdad de género*, lo que conlleva a que toda la población del país pueda acceder a los bienes y servicios institucionales, así como también, utilizar los canales de atención de la Subsecretaría y sus oficinas a nivel nacional.
- **Organizaciones deportivas:** De acuerdo con lo establecido en la Ley N°19.712, del Deporte, *las organizaciones deportivas son personas jurídicas de derecho privado, tales como clubes deportivos y demás entidades integradas a partir de éstos, que tengan por objeto procurar su desarrollo, coordinarlos, representarlos ante autoridades y ante organizaciones deportivas nacionales e internacionales*. Es así como en el ejercicio de su función, la Subsecretaría del Deporte les otorga diferentes bienes y servicios enmarcados en el deporte social y de alto rendimiento, principalmente centrados en el diseño de políticas, planes y programas y su posterior evaluación. De acuerdo con el Registro Nacional de Organizaciones Deportivas del Instituto Nacional de Deportes de Chile, al 04 de junio de 2025, se encuentran inscritas 30.204 organizaciones deportivas, de las cuales 6.394 se encuentran vigentes.
- **Servicios públicos y Municipalidades:** Dentro del quehacer institucional, se encuentra el diseño de la política pública de infraestructura deportiva que posteriormente es ejecutada por el Instituto Nacional de Deportes de Chile. En ese contexto, las Municipalidades y Servicios públicos constituyen un usuario en esta labor, presentando sus demandas y los antecedentes necesarios para su consideración. En términos numéricos, las municipalidades corresponden a 345; mientras que los servicios públicos totalizan 168¹².

Por otro lado, las personas usuarias anteriores utilizan, mayoritariamente, el canal digital de la institución para realizar sus solicitudes y requerimientos a través de la sección “Trámites” habilitada en la página web institucional (<https://tramites.mindep.cl/>).

Dentro de los trámites más utilizados por las personas usuarias de la institución, se encuentra el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) que incluye las solicitudes de información, reclamos, felicitaciones y sugerencias. Considerando los requerimientos ingresados a través de este canal de atención desde su implementación, el 31 de mayo de 2023, hasta el 30 de junio de 2025, es posible identificar que la mayoría de las personas usuarias corresponden a la Región Metropolitana, con 166 solicitudes, lo que representa el 58,2% del total de requerimientos presentados en dicho período. En segundo lugar, se encuentra la Región de Valparaíso, con 26 solicitudes, lo que equivale a un 9,1%, reflejando una participación significativamente menor en comparación con la Región Metropolitana.

¹¹ Guía Metodológica Etapa 1 (año 2025), Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Secretaría de Modernización Ministerio de Hacienda y Comisión de Integridad y Transparencia. En adición a esta definición, también se debe considerar lo establecido en el artículo 21 de la Ley N°19.880 “De Procedimientos Administrativos”, que establece el concepto de interesados Interesados, de acuerdo con: *Se consideran interesados en el procedimiento administrativo: 1. Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses individuales o colectivos. 2. Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte. 3. Aquéllos cuyos intereses, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se apersonen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.*

¹² [Instituciones - Gob.cl \(www.gob.cl\)](https://www.gob.cl).

En ese contexto, también podemos señalar que la mayoría de las personas usuarias corresponden a personas naturales, quienes ingresaron 267 solicitudes, lo que representa el 93,7% del total. Así, las personas jurídicas constituyen una proporción menor en este ámbito de trámites, con una participación significativamente más baja.

Entre las personas naturales, predomina el rango etario de 40 a 59 años, con 123 personas usuarias pertenecientes a este grupo, lo que representa el 46,1% de los requerimientos presentados por personas naturales. El segundo rango etario más predominante es el de 20 a 39 años, con 98 personas usuarias, lo que equivale al 36,7% del total de requerimientos presentados por este mismo grupo.

Además, se observa una predominancia de personas de nacionalidad chilena, ya que, de las 267 personas naturales, 251 se declararon chilenas, lo que corresponde al 94% del total.

ACTORES Y ROLES

Los actores involucrados en la entrega de servicios, gobernanza de la política y el monitoreo y evaluación del plan de mejoramiento de la institución, especificando sus roles respectivos:

Actor	Rol
Subsecretaría del Deporte	Entregar lineamientos y directrices, así como también monitorear y asignar los recursos necesarios para el cumplimiento de la Política de Calidad de Servicio.
Consejo de la Sociedad Civil Nacional	Participar como instancia consultiva en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas de actividad física y deportes en que sea requerida su opinión por parte de las autoridades respectivas y de oficio, sobre temas de interés general vinculados a las competencias de la Subsecretaría del Deporte y el Ministerio del Deporte.
Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital	Ente o instancia estratégica de gobernanza institucional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, destacando dentro de sus funciones la aprobación de la presente Política de Calidad de Servicio y sus actualizaciones, así como también cumplir con las demás funciones establecidas en el marco del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
División de Administración y Finanzas	Presidir el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital velando por los recursos (presupuestarios, físicos y humanos) que puedan requerirse para la implementación de los planes y acciones derivadas de la presente Política.
División de Política y Gestión Deportiva	Proponer y desarrollar todas aquellas actividades que promuevan la participación ciudadana en el marco de la Ley N°20.500 ¹³ , en políticas, planes y programas de actividad física y deporte, así como también en el cumplimiento de los objetivos de la Política de Calidad de Servicio; velando por la inclusión, un trato

¹³ Ley N°20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Actor	Rol
	igualitario, la no discriminación y la perspectiva de género.
División de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Gestionar la relación y vínculo entre los medios de comunicación de la Subsecretaría del Deporte con las personas usuarias y la ciudadanía en general. Asimismo, le corresponderá apoyar la mejora de los diferentes canales de atención o puntos de contacto con las personas usuarias de la institución.
División de Infraestructura Deportiva	Atender con celeridad y precisión la demanda por información sobre infraestructura deportiva de parte de los usuarios internos y externos del ministerio. Evaluar estándares e iniciativas en concordancia con los planes y programas impulsados por el Ministerio, respecto de la accesibilidad universal y consideraciones de género para la mejora de la experiencia usuaria, ad hoc con los lineamientos del Ministerio.
División Jurídica	Ejercer el control de legalidad de las actuaciones propias del Servicio, incluyendo los actos administrativos vinculados a la resolución de trámites y procedimientos administrativos.
División de Planificación y Control de Gestión	Realizar el monitoreo y control de la Política de Calidad de Servicio y los planes que se definan para su cumplimiento.
Departamento de Coordinación de Seremías	Coordinar y gestionar el cumplimiento de los objetivos de la Política de Calidad de Servicio en las Secretarías Regionales Ministeriales, así como también representar sus iniciativas, opiniones e intereses en el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, participando activamente en acciones de mejoras que consideren la realidad regional.
Secretarías Regionales Ministeriales	Poner en funcionamiento la Política de Calidad de Servicio a nivel regional, así como también participar activamente en acciones de mejoras que consideren la realidad regional.
Área de Gestión y Desarrollo de Personas	Desarrollar programas de capacitación orientados al fortalecimiento de las competencias de las personas funcionarias y servidoras, con el fin de mejorar la calidad en la entrega de servicios y la atención a las personas usuarias, en concordancia con los objetivos establecidos en la Política de Calidad de Servicio.
Área de Informática	Proponer e implementar soluciones tecnológicas que respalden la ejecución de la Política de Calidad de Servicio, enfocándose en satisfacer a las

Actor	Rol
	necesidades de las personas usuarias y optimizar los canales de atención.
Área de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Implementar los objetivos de la Política de Calidad de Servicio, considerando su rol en materia de atención ciudadana, a través del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).
Servidores/as Públicos/as de la Subsecretaría del Deportes	Los/as servidores/as públicos/as de la Subsecretaría del Deportes cumplen un rol fundamental para lograr los objetivos establecidos en la presente Política, siendo los/as principales agentes de cambio y de concientización para avanzar y materializar la calidad de servicio de manera transversal en la institución.

DIRECTRICES Y LÍNEAS DE ACCIÓN

Las directrices y líneas de acción se refieren a cómo hacer operativa la implementación de la Política de Calidad de Servicio de la Subsecretaría del Deporte, en iniciativas específicas que permitan incorporar los principios orientadores y cumplir los objetivos propuestos. En términos simples, actúan como un marco que guía la implementación y evaluación de las prácticas de la institución en materia de calidad de servicio.

A continuación, se establecen directrices y líneas de acción agrupadas según ámbito prioritario o eje estratégico de trabajo, identificado previamente en la etapa de diagnóstico:

Ámbito Prioritario	Directriz / Línea de acción
1. Accesibilidad Usuaria	1.1. Diversificar los canales de atención usuaria para que todas las personas puedan tener acceso a consultar e interactuar con el Servicio, incorporando criterios de inclusión y no discriminación. 1.2. Mejorar los canales de atención existentes.
2. Satisfacción Usuaria	2.1. Desarrollar mecanismos de retroalimentación usuaria.
3. Desconcentración	3.1. Desarrollar protocolos e instrucciones de atención usuaria que respondan a la realidad regional. 3.2. Fortalecer las capacidades y competencias para la atención usuaria y la calidad de servicio en los/as servidores/as públicos/as de las Secretarías Regionales Ministeriales.
4. Enfoque basado en procesos	4.1. Definir y/o actualizar los procedimientos vinculados a los principales trámites de la Subsecretaría del Deporte. 4.2. Definir y documentar un modelo institucional de atención de personas usuarias.
5. Cultura organizacional	5.1. Promover la incorporación de las acciones derivadas del cumplimiento de esta Política, en los planes estratégicos y operativos, en los programas presupuestarios, metas de gestión, entre otros, de la Subsecretaría del Deporte. 5.2. Crear y difundir protocolos y/o compendios de buenas prácticas, que incorporen criterios y estándares de calidad de servicio. 5.3. Desarrollar campañas comunicacionales focalizadas en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria.

Ámbito Prioritario	Directriz / Línea de acción
6. Información y Comunicación	<p>6.1. Entregar información de calidad, con lenguaje claro e inclusivo en respuesta a las características sociales de las personas usuarias.</p> <p>6.2. Promover una cultura de transparencia, entrega proactiva y oportuna de la información con altos criterios de accesibilidad.</p> <p>6.3. Garantizar la disponibilidad de la información entregada por la Subsecretaría con criterios de inmediatez, integridad, confiabilidad, veracidad y seguridad.</p>
7. Seguimiento y control	<p>7.1. Realizar un seguimiento periódico de la implementación de las líneas de acción de la política, para evaluar resultados y corregir posibles desviaciones.</p>

REVISIÓN Y VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente política estará sujeta a revisión por parte del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital cada dos años, donde se deberá analizar la continuidad, actualización o incorporación de contenidos y líneas de acción a la política, cuyas modificaciones deberán formalizarse mediante resolución exenta.

Asimismo, la Política podrá ser revisada a petición de las autoridades del servicio o por acuerdo del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital en un periodo de tiempo distinto al señalado en párrafo anterior.

La presente Política se considera vigente a partir de la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que la aprueba y oficializa.

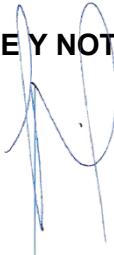
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arros Valdivia, V., & Ramírez Alujas, Á. (2017). Innovación en el sector público chileno: la experiencia y aprendizaje del Laboratorio de Gobierno. *Revista de Gestión Pública*, 43-80.
- Cristóbal Ramírez Vargas, “(Des) Centralización en Chile, un recorrido por los principales hitos de 1810 a 1989”, Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública, Universidad de Chile, N° 35 (2020) disponible: <https://revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/61421>
- Loyal, S. (2024). Asana. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/continuous-improvement>
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia. (2008). Ley N°20.285 "Sobre Acceso a la Información Pública". Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=276363&idParte=8535490&idVersión=2008-08-20>
- Secretaría de Modernización Ministerio de Hacienda y Comisión de Integridad y Transparencia. (2025). *Guía Metodológica Etapa 1 (año 2025), Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria*.
- Subsecretaría de Derechos Humanos. (2017). *Guía para la incorporación del enfoque de derechos humanos en políticas públicas*. Obtenido de <https://catalogo.minvu.cl/bib/25753>.

3º PUBLÍQUESE el presente acto administrativo, una vez que se encuentre totalmente tramitado, en el sitio electrónico del Gobierno Transparente de este Ministerio del Deporte.

4º ARCHÍVESE una copia de la presente Resolución Exenta conjuntamente con la Resolución Exenta N°812, de 2024, del Ministerio del Deporte.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE



**ÁLVARO IPINZA TORRES
SUBSECRETARIO (S)
MINISTERIO DEL DEPORTE**

GBC/FAA/VPS/FZJ

Distribución:

- Gabinete Subsecretaría del Deporte
- División de Administración y Finanzas
- División de Planificación y Control de Gestión
- División Jurídica
- Gestión Documental
- Expediente 1455/2025



Documento firmado con Firma Electrónica Avanzada

Documento original disponible en: <https://mindep.ceropapel.cl/validar/?key=20663866&hash=54095>