

## **APRUEBA PLAN DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE SERVICIO 2026-2028 DE LA SUBSECRETARÍA DEL DEPORTE.**

---

### **RESOLUCIÓN EXENTA N° NC-00815/2025**

**Santiago,** 10 de diciembre 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 Subsecretaria del Deporte;
- h) 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;
- i) 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;
- j) La Resolución Exenta N°175, de 31 de marzo de 2025, del Ministerio del Deporte, que aprueba Constitución y Funcionamiento del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital de la Subsecretaría del Deporte y designa a sus integrantes, y su modificación;
- k) El Acta de la Sesión Ordinaria N°9, de 29 de octubre de 2025, del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital de la Subsecretaría del Deporte;
- l) El Certificado de opinión técnica favorable de la Red de Expertos/as sobre el Plan de Mejoramiento, de 7 de noviembre de 2025;

- m) El Memorándum N° NC-1201/2025, de 26 de noviembre de 2025, del Jefe de la División de Administración y Finanzas;
- n) 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 Ministerio del Deporte es, de conformidad a la Ley N°20.686, el órgano superior de colaboración del Presidente de la República en materias referidas a la Política Nacional del Deporte y tiene dentro de sus funciones la de ejecutar las políticas destinadas al desarrollo de la actividad física y el deporte en sus diversas modalidades.
2. Que el artículo 4° de la misma Ley señala que la conducción del Ministerio le corresponde al Ministro del Deporte, de acuerdo con las políticas e instrucción que imparta el Presidente de la República, mientras que la Subsecretaría del Deporte tendrá a su cargo la administración y servicio interno del Ministerio y coordinará su acción con el Instituto Nacional de Deportes de Chile.
3. Que, por otra parte, 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.
4. 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 (PMG) para el año 2025, mediante el Decreto Exento N°432, de 2024.
5. Que, dentro del referido Programa Marco, se establecieron objetivos, entre los cuales se encuentra el objetivo de Calidad de los Servicios, el cual comprende, entre otros, un Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y un Sistema de Transformación Digital, de carácter obligatorio.
6. Que, en este contexto normativo, a través de la Resolución Exenta N°175, de 31 de marzo de 2025, esta Cartera Ministerial aprobó la constitución y funcionamiento del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, designando sus integrantes.
7. Que en Sesión Ordinaria N°9, de 29 de octubre de 2025, dicho Comité aprobó por unanimidad la propuesta de Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio 2026-2028 de la Subsecretaría del Deporte.
8. Que, a su vez, el 7 de noviembre de 2025, la Red de Expertos/as otorgó Certificado de opinión técnica favorable sobre el Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio 2026-2028 remitido por esta Secretaría de Estado.
9. Que, por lo anterior, a través de Memorándum N° NC-1201/2025, de 26 de noviembre de 2025, el Jefe de la División de Administración y Finanzas solicitó a la División

Jurídica elaborar el acto administrativo que apruebe dicho Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio 2026-2028 de la Subsecretaría del Deporte, por tanto,

### **RESUELVO:**

**APRUÉBASE** el Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio 2026-2028 de la Subsecretaría del Deporte, cuyo tenor es el siguiente:

## **PLAN DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE SERVICIO 2026-2028 DE LA SUBSECRETARÍA DEL DEPORTE**

### **Objetivo General**

Mejorar la calidad de servicio proporcionada a las personas usuarias de la Subsecretaría del Deporte, mediante el establecimiento de estándares de atención ciudadana y la implementación de acciones de mejora orientadas en el fortalecimiento de la capacidad de respuesta y la consolidación de una cultura organizacional en la materia.

### **Objetivos específicos**

1. Aumentar la cobertura de atención ciudadana mediante la habilitación del canal de atención presencial en las 15 Secretarías Regionales Ministeriales del Deporte (SEREMI) al año 2028.
  - Trámites seleccionados
    - Sistema Integral de Atención Ciudadana.
2. Mejorar el acceso y la calidad del servicio presencial mediante la actualización del Modelo Institucional de Atención de Personas Usuarias (MIAC).
  - Trámites seleccionados
    - Patrocinios
    - Reconocimiento fundado de una actividad deportiva
    - Sistema Integral de Atención Ciudadana
    - Consulta Sobre Protocolo Contra el Abuso Sexual, Acoso Sexual, Maltrato y Discriminación en el Deporte
3. Mejorar la gestión de trámites y servicios institucionales mediante la implementación de un sistema de reportes trimestrales.
  - Trámites seleccionados
    - Patrocinios
    - Reconocimiento fundado de una actividad deportiva
    - Sistema Integral de Atención Ciudadana
    - Consulta Sobre Protocolo Contra el Abuso Sexual, Acoso Sexual, Maltrato y Discriminación en el Deporte
    - Solicitudes de Acceso a la Información Pública
4. Mejorar la gestión del Sistema Integral de Atención Ciudadana mediante la implementación de mecanismos de participación, retroalimentación y percepción usuaria.
  - Trámites seleccionados
    - Sistema Integral de Atención Ciudadana

5. Aumentar la oferta del canal digital de trámites del Ministerio del Deporte (MINDEP) mediante la incorporación del trámite de solicitudes de exención tributaria conforme al artículo primero de la Ley N°21.564.
- Trámites seleccionados
    - Solicitudes de exención tributaria conforme al artículo primero de la Ley N°21.564

**Indicador de desempeño**

Nombre	Fórmula	Meta	Unidad de Medida
Tiempo promedio de respuesta al trámite "Reconocimiento Fundado de una Actividad Deportiva"	(Suma de los tiempos de tramitación (Número de días) para el trámite "Reconocimiento Fundado de una Actividad Deportiva" en el año t / Número total de solicitudes tramitadas para el trámite prioritario "Reconocimiento Fundado de una Actividad Deportiva" en el año t)	118	Tiempo-Días hábiles

**Indicador asociado a reclamos**

Nombre	Fórmula	Meta	Unidad de Medida
Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles	$(R > 20 \text{ días})t / Rt * 100$	8	Porcentaje (%)

**Indicador asociado a Solicitudes de Acceso a la Información Pública**

Nombre	Fórmula	Meta	Unidad de Medida
Porcentaje de SAIP respondidas en más de 15 días hábiles	$(SAIP > 15 \text{ días}) / SAIPt * 100$	6	Porcentaje (%)

**Indicador de satisfacción usuaria**

Nombre	Fórmula	Meta	Unidad de Medida
Porcentaje de personas usuarias que presentan un nivel de satisfacción positiva respecto del trámite SIAC. Se consideran como "satisfacción positiva" las respuestas 5, 6 o 7 de la escala de satisfacción (1 =	$(N^{\circ} \text{ personas usuarias que evalúa positivamente al trámite SIAC en el año t} / N^{\circ} \text{ total de personas usuarias encuestadas en el año t}) * 100$	75	Porcentaje (%)

Totalmente en desacuerdo / Muy insatisfecho; 7 = Totalmente de acuerdo / Muy satisfecho).			
---	--	--	--

Contenidos del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 2026-2028

Actividad #1		
Objetivo Específico	1. Aumentar la cobertura de atención ciudadana mediante la habilitación del canal de atención presencial en las 15 SEREMI al año 2028.	
Trámites seleccionados	<ul style="list-style-type: none"><li>Sistema Integral de Atención Ciudadana</li></ul>	
Actividad	1.1. Implementar el canal presencial de atención a personas usuarias en 3 regiones del país	
Plazo de ejecución	DESDE	HASTA
	01/05/2026	30/10/2026
Áreas	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	División de Administración y Finanzas Secretarías Regionales Ministeriales	Gabinete de Coordinación de Seremias División de Infraestructura Deportiva
Población objetivo	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	N° Personas usuarias regionales que acceden al trámite SIAC vía canal digital. La cantidad de población objetivo se estima a partir de los datos históricos de personas usuarias que no pertenecen a la Región Metropolitana (RM) y que han realizado trámites SIAC, en el periodo 31/05/2023 al 30/06/2025	119
Sistemas de respaldo y reportabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>Sistema de Información, Gestión y Control de la Subsecretaría del Deporte (SIGC)</li></ul>	
Priorización de la actividad	Alta	
Vinculación a ítems presupuestarios	Sin ítems presupuestarios	Costos (Pesos)
		Sin costo financiero

Actividad #2	
Objetivo Específico	1. Aumentar la cobertura de atención ciudadana mediante la habilitación del canal de atención presencial en las 15 SEREMI de la Subsecretaría del Deporte al año 2028.
Trámites seleccionados	<ul style="list-style-type: none"><li>Sistema Integral de Atención Ciudadana</li></ul>

Actividad #2		
Actividad	1.2. Implementar el canal presencial de atención en 7 regiones del país (totalizando 10 al terminar el año 2027)	
Plazo de ejecución	DESDE	HASTA
	01/05/2027	30/10/2027
Áreas	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	División de Administración y Finanzas Secretarías Regionales Ministeriales	Gabinete de Coordinación de Seremias División de Infraestructura Deportiva
Población objetivo	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	N° Personas usuarias regionales que acceden al trámite SIAC vía canal digital. La cantidad de población objetivo se estima a partir de los datos históricos de personas usuarias que no pertenecen a la RM y que han realizado trámites SIAC, en el periodo 31/05/2023 al 30/06/2025	119
Sistemas de respaldo y reportabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>Sistema de Información, Gestión y Control de la Subsecretaría del Deporte (SIGC)</li></ul>	
Priorización de la actividad	Alta	
Vinculación a ítems presupuestarios	Sin ítems presupuestarios	Costos (Pesos)  Sin costo financiero

Actividad #3		
Objetivo Específico	1. Aumentar la cobertura de atención ciudadana mediante la habilitación del canal de atención presencial en las 15 SEREMI de la Subsecretaría del Deporte al año 2028.	
Trámites seleccionados	<ul style="list-style-type: none"><li>Sistema Integral de Atención Ciudadana</li></ul>	
Actividad	1.3. Implementar el canal presencial de atención en 5 regiones del país (totalizando 15 al terminar el año 2028)	
Plazo de ejecución	DESDE	HASTA
	02/03/2028	30/10/2028
Áreas	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	División de Administración y Finanzas Secretarías Regionales Ministeriales	Gabinete de Coordinación de Seremias División de Infraestructura Deportiva
Población objetivo	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	N° Personas usuarias regionales que acceden al trámite SIAC vía canal digital. La cantidad de población objetivo se estima a partir de los datos	119

Actividad #3		
	históricos de personas usuarias que no pertenecen a la RM y que han realizado trámites SIAC, en el periodo 31/05/2023 al 30/06/2025	
Sistemas de respaldo y reportabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>Sistema de Información, Gestión y Control de la Subsecretaría del Deporte (SIGC)</li></ul>	
Priorización de la actividad	Alta	
Vinculación a ítems presupuestarios	Sin ítems presupuestarios	<b>Costos (Pesos)</b> Sin costo financiero

Actividad #4		
Objetivo Específico	2. Mejorar el acceso y la calidad del servicio presencial mediante la actualización del Modelo Institucional de Atención de Personas Usuarias (MIAC).	
Trámites seleccionados	<ul style="list-style-type: none"><li>Patrocinios</li><li>Reconocimiento fundado de una actividad deportiva</li><li>Sistema Integral de Atención Ciudadana</li><li>Consulta Sobre Protocolo Contra el Abuso Sexual, Acoso Sexual, Maltrato y Discriminación en el Deporte</li></ul>	
Actividad	2.1. Actualizar y difundir el Modelo Institucional de Atención de Personas Usuarias (MIAC), asegurando su disponibilidad en formato digital y la entrega de material informativo a través de los canales institucionales, para facilitar su conocimiento por parte de las personas usuarias en la gestión de sus trámites	
Plazo de ejecución	DESDE	HASTA
	01/01/2027	30/06/2027
Áreas	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	División de Comunicaciones y Relaciones Públicas	División de Política y Gestión Deportiva División Jurídica División de Planificación y Control de Gestión Departamento de Coordinación de Seremias División de Administración y Finanzas
Población objetivo	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	N° de personas usuarias que acceden a los distintos trámites de la Subsecretaría del Deporte. La cantidad de población objetivo se estima a partir de los datos históricos de personas	731

Actividad #4		
	usuarias que han accedido a realizar un trámite en el período: 2022 al 30/06/2025.	
Sistemas de respaldo y reportabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Información, Gestión y Control de la Subsecretaría del Deporte (SIGC)</li> </ul>	
Priorización de la actividad	Media	
Vinculación a ítems presupuestarios	Sin ítems presupuestarios	<b>Costos (Pesos)</b>
		Sin costo financiero

Actividad #5		
Objetivo Específico	3. Mejorar la gestión de trámites y servicios institucionales mediante la implementación de un sistema de reportes trimestrales.	
Trámites seleccionados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Patrocinios</li> <li>Reconocimiento fundado de una actividad deportiva</li> <li>Sistema Integral de Atención Ciudadana</li> <li>Consulta Sobre Protocolo Contra el Abuso Sexual, Acoso Sexual, Maltrato y Discriminación en el Deporte</li> <li>Solicitudes de Acceso a la Información Pública</li> </ul>	
Actividad	3.1 Elaborar y disponibilizar en el sitio web institucional los reportes trimestrales que contienen los principales indicadores de cumplimiento en la gestión de trámites y servicios, a fin de que estén accesibles para las personas usuarias	
Plazo de ejecución	<b>DESDE</b>	<b>HASTA</b>
	01/01/2027	31/12/2028
Áreas	<b>RESPONSABLES</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
	División de Planificación y Control de Gestión	División de Política y Gestión Deportiva División Jurídica. División de Comunicaciones y Relaciones Públicas Departamento de Coordinación de Seremias División de Administración y Finanzas
Población objetivo	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
	N° de personas usuarias que acceden a los distintos trámites de la Subsecretaría del Deporte. La cantidad de población objetivo se estima a partir de los datos históricos de personas usuarias que han accedido a realizar un trámite en el período: 2022 al 30/06/2025.	1479
Sistemas de respaldo y reportabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Información, Gestión y Control de la Subsecretaría del Deporte (SIGC)</li> </ul>	



Actividad #5		
Priorización de la actividad	Media	
Vinculación ítems presupuestarios	Sin ítems presupuestarios	Costos (Pesos)
		Sin costo financiero

Actividad #6		
Objetivo Específico	4. Mejorar la gestión del Sistema Integral de Atención Ciudadana mediante la implementación de mecanismos de participación, retroalimentación y percepción usuaria.	
Trámites seleccionados	<ul style="list-style-type: none"><li>Sistema Integral de Atención Ciudadana</li></ul>	
Actividad	4.1 Elaborar y disponibilizar en el sitio web institucional los resultados del mecanismo de retroalimentación del trámite SIAC digital, con el fin de garantizar el acceso a la información por parte de las personas usuarias.	
Plazo de ejecución	DESDE	HASTA
	01/04/2026	31/12/2028
Áreas	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	Área de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Gabinete Área de Informática División de Planificación y Control de Gestión
Población objetivo	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	N° Personas usuarias que acceden a través del canal digital ( <a href="https://tramites.mindep.cl/">https://tramites.mindep.cl/</a> ) al trámite SIAC en todo el país. La cantidad de población objetivo se estima a partir de los datos históricos de personas usuarias que accedieron al trámite SIAC en todo el país, en el periodo 31/05/2023 al 30/06/2025.	285
Sistemas de respaldo y reportabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>Sistema de Información, Gestión y Control de la Subsecretaría del Deporte (SIGC)</li></ul>	
Priorización de la actividad	Alta	
Vinculación ítems presupuestarios	Sin ítems presupuestarios	Costos (Pesos)
		Sin costo financiero

Actividad #7	
Objetivo Específico	4. Mejorar la gestión del Sistema Integral de Atención Ciudadana mediante la implementación de mecanismos de participación, retroalimentación y percepción usuaria.
Trámites seleccionados	<ul style="list-style-type: none"><li>Sistema Integral de Atención Ciudadana</li></ul>

Actividad #7		
Actividad	4.2 Implementar la medición de satisfacción de las personas usuarias en el trámite SIAC del canal presencial, con el propósito de fortalecer la evaluación y mejora continua del servicio.	
Plazo de ejecución	DESDE	HASTA
	01/04/2026	30/10/2026
Áreas	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	Área de Informática	División de Comunicaciones y Relaciones Públicas Área de Gestión Documental y Atención Ciudadana
Población objetivo	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	N° Personas usuarias que acceden a través del canal digital ( <a href="https://tramites.mindep.cl/">https://tramites.mindep.cl/</a> ) al trámite SIAC en todo el país. La cantidad de población objetivo se estima a partir de los datos históricos de 285 personas usuarias que accedieron al trámite SIAC en todo el país, en el periodo 31/05/2023 al 30/06/2025.	
Sistemas de respaldo y reportabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>Sistema de Información, Gestión y Control de la Subsecretaría del Deporte (SIGC)</li></ul>	
Priorización de la actividad	Alta	
Vinculación a ítems presupuestarios	Sin ítems presupuestarios	Costos (Pesos)
		Sin costo financiero

Actividad #8		
Objetivo Específico	5. Aumentar la oferta del canal digital de trámites del MINDEP mediante la incorporación del trámite de solicitudes de exención tributaria conforme al artículo primero de la Ley N°21.564.	
Trámites seleccionados	<ul style="list-style-type: none"><li>Solicitudes de exención tributaria conforme al artículo primero de la Ley N°21.564</li></ul>	
Actividad	5.1. Implementar la digitalización del procedimiento de solicitudes de exención tributaria conforme al artículo primero de la Ley N°21.564 que aseguren la trazabilidad del trámite	
Plazo de ejecución	DESDE	HASTA
	01/03/2026	30/08/2026
Áreas	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	Área de Informática.	División de Planificación y

Actividad #8		
		Control de Gestión División Jurídica
Población objetivo	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	N° de personas usuarias del trámite Solicitudes de exención tributaria conforme al artículo primero de la Ley N°21.564. La cantidad de población objetivo se estima a partir de los datos históricos de 78 personas usuarias del trámite Solicitudes de exención tributaria conforme al artículo primero de la Ley N°21.564 el período 2023 al 30/06/2025.	
Sistemas de respaldo y reportabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>Sistema de Información, Gestión y Control de la Subsecretaría del Deporte (SIGC)</li></ul>	
Priorización de la actividad	Media	
Vinculación a ítems presupuestarios	Sin ítems presupuestarios	Costos (Pesos)
		Sin costo financiero

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



EMILIA RÍOS SAAVEDRA  
SUBSECRETARIA  
MINISTERIO DEL DEPORTE

GBG/LBP/VPS/FZJ

**DISTRIBUCIÓN:**

- Gabinete Subsecretaría del Deporte.
- División de Administración y Finanzas.
- División Jurídica.
- Área de Gestión de Documentos.
- Expediente 1456/2025.

