



## RESOLUCIÓN EXENTA

Nº: NC-02358/2023

**MAT.:** APRUEBA CONSTITUCIÓN DEL  
COMITÉ DE CALIDAD Y EXPERIENCIA  
USUARIA PARA EL INSTITUTO  
NACIONAL DE DEPORTES.

Santiago, 17/ 08/ 2023

### VISTOS:

1. La Constitución Política de la República;
2. La Ley Nº18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
3. La Ley Nº19.712, del Deporte;
4. La Ley Nº19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de la Administración del Estado;
5. El Decreto Exento RA Nº 120891/5/2021, del 20 de abril de 2021, del Ministerio del Deporte;
6. La Resolución Nº 7, de 2019, de la Contraloría General de la República;
7. Decreto Exento Nº 347, del 14 de noviembre de 2022, del Ministerio de Hacienda que aprueba Programa Marco de los Programas de mejoramiento de la gestión de los Servicios en el año 2023.

### CONSIDERANDO:

1. La modernización, transformación e innovación en el Estado debe estar enfocada en recuperar la legitimidad de su accionar, generando una nueva relación entre el Estado y las personas. El principal activo de las instituciones públicas debe ser la confianza que poseen en ellas las personas que acuden diariamente en búsqueda de soluciones.
2. La confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas actúa como un facilitador para la implementación de programas gubernamentales y reformas políticas. Para avanzar en la entrega de confianza en el accionar de las instituciones públicas, se requiere mejorar la capacidad de anticiparse a las demandas de la ciudadanía, además de la entrega de soluciones pertinentes y oportunas a las personas que acceden a los servicios.
3. La Agenda de Modernización del Estado impulsada por el Ministerio de Hacienda y la Agenda de Mejor Gasto que impulsa la Dirección de Presupuestos (Dipres), en 2023 se incorporan nuevos temas dentro del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de los Servicios Públicos, con el propósito de seguir avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional y la entrega de servicios a la ciudadanía.
4. En el Objetivo de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, se crea un nuevo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de las personas en sus interacciones con el Estado, que busca contar con 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.

### RESUELVO:

**1º) APRUÉBASE** el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en los siguientes términos:

1. Funciones del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria:
  - Analizar la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente.

- Coordinar al menos una actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio, considerando la asistencia de al menos un 30% de sus funcionarios/as de distintas áreas, incluyendo al menos a quienes interactúan directamente con usuarios/as, jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas y control de gestión.
- Entregar su opinión durante la elaboración del diagnóstico.
- Definir la política de calidad de servicio.
- Entregar su opinión durante la elaboración de la Política de Calidad y el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- Entregar su opinión durante la elaboración del informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- Entregar su opinión durante la elaboración del informe de Evaluación de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

1. A continuación se detallan quienes integran el Comité de Calidad y Experiencia Usuaria:

<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Área de trabajo</b>	<b>Relación con el usuario</b>	<b>Suplente</b>
Juan Pablo Salgado Salas	Jefe División	División de Actividad Física y Deportes	Implementación de programas sociales deportivos (Formulario A1)	Orden de subrogancia vigente
Álvaro Polanco Godoy	Jefe Unidad	Unidad de Gestión y Control de la División de Actividad Física y Deportes.	Implementación de Programas Sociales Actividad Física. (Formulario A1)	Karen Marambio Meza
Roberto Zura Andrade	Profesional	Departamento de Evaluación y Fomento de proyectos Deportivos de la División de Actividad Física y Deportes.	Trámites vinculados a Fondo Nacional para el fomento del deporte y Donaciones.	Mónica Quevedo Suárez
Antonio Giadalah Aedo	Profesional Departamento Recintos	Departamento de Gestión de Recintos de la División de Actividad Física y Deportes.	Trámites vinculados a recintos deportivos.	Ignacio Sánchez Pino
Carolina Gajardo Sepúlveda	Jefa (S) Departamento	Departamento Deporte de Alto Rendimiento	Implementación de programas sociales de Alto rendimiento (Formulario A1)	Orden de subrogancia vigente

Claribel Fonseca Proboste	Jefa (S) Unidad	Jefatura Unidad de Gestión y Control del Departamento Deporte de Alto Rendimiento	Programas Sociales Alto Rendimiento (Formulario A1)	Ximena Reyes Campaña
Valeria Bastías Briones	Jefa (S) Departamento	Departamento Fiscalización y control de Organizaciones Deportivas.	Atención y trámites vinculados a Organizaciones Deportivas.	María Soledad Deichler Carrasco
Conrad Mainhard Hidalgo	Jefe Unidad	Unidad de Rendición de Cuentas	Trámites vinculados a rendiciones de cuentas	Luciano Rojas Alarcón
Nubia Norambuena Donoso	Encargada	Departamento de Comunicaciones	Sistema de Atención Ciudadana IND Nacional.	Juan Manuel Rodríguez Molina
María Cecilia Rodríguez Romero	Encargada	Complejo Estadio Nacional	Sistema de Atención Ciudadana.	Claudia Gutiérrez Cuevas
Marcela Rivera Anríquez	Profesional	Departamento Jurídico	Trámites Ley N° (Ley 20.730 y 20.285)	Pilar Hernández Fuentes
Alejandro Toledo Ocares	Profesional	Departamento Deporte de Alto Rendimiento	Trámites vinculados a Deportistas Alto Rendimiento	Natalia Osorio Riquelme
Lorena Castillo Cabrera	Jefa División	División de Administración y Finanzas	Área de apoyo	Orden de subrogancia vigente
Carola Molina Cecchi	Jefa (S) Departamento	Departamento de Informática	Área de apoyo	Orden de subrogancia vigente
Carlos Marchant Laplagne	Jefe Departamento	Departamento de Comunicaciones	Área de apoyo	Orden de subrogancia vigente
Jorge Vergara Ramírez	Jefe Unidad	Unidad de Planificación y Control de Gestión	Área de apoyo	Orden de subrogancia vigente

Mauricio Reyes Meniconi	Director (S)	Dirección Regional de Arica y Parinacota	Transversal a ejecución de programas sociales, recintos, atención ciudadana y trámites.	Orden de subrogancia vigente
Rafael Castro Aracena	Director (S)	Dirección Regional de Tarapacá	Transversal a ejecución de programas sociales, recintos, atención ciudadana y trámites.	
Eleonora Soto Bruce	Directora (S)	Dirección Regional de Antofagasta	Transversal a ejecución de programas sociales, recintos, atención ciudadana y trámites.	Orden de subrogancia vigente
Arnaldo Rebhein Estay	Director (S)	Dirección Regional de Antofagasta	Transversal a ejecución de programas sociales, recintos, atención ciudadana y trámites.	Orden de subrogancia vigente
Jonathan Pino Naranjo	Director (S)	Dirección Regional de Coquimbo	Transversal a ejecución de programas sociales, recintos, atención ciudadana y trámites.	Orden de subrogancia vigente
Juan Bustamante Gálvez	Director (S)	Dirección Regional de Valparaíso	Transversal a ejecución de programas sociales, recintos, atención ciudadana y trámites.	Orden de subrogancia vigente
Mario López Aracena	Director (S)	Dirección Regional Metropolitana	Transversal a ejecución de programas sociales, recintos, atención ciudadana y trámites.	Orden de subrogancia vigente

Leslye Carvajal Espinoza	Directora (S)	Dirección Regional Libertador General Bernardo O'Higgins del	Transversal a ejecución de programas sociales, recintos, atención ciudadana y trámites.	Orden de subrogancia vigente
Zenén Jacinto Valenzuela Kleiber	Director (S)	Dirección Regional Maule del	Transversal a ejecución de programas sociales, recintos, atención ciudadana y trámites.	Orden de subrogancia vigente
Annie Elizabeth Fuentes Carrasco	Directora (S)	Dirección Regional de Ñuble	Transversal a ejecución de programas sociales, recintos, atención ciudadana y trámites.	Orden de subrogancia vigente
Carlos Aranda Carrasco	Director	Dirección Regional del Biobío	Transversal a ejecución de programas sociales, recintos, atención ciudadana y trámites.	Orden de subrogancia vigente
Mauro Andrés Salinas Egli	Director (S)	Dirección Regional de la Araucanía	Transversal a ejecución de programas sociales, recintos, atención ciudadana y trámites.	Orden de subrogancia vigente
Ernesto Villarroel Jaramillo	Director (S)	Dirección Regional de Los Lagos	Transversal a ejecución de programas sociales, recintos, atención ciudadana y trámites.	Orden de subrogancia vigente

Rodrigo Salvador Vivar Barría	Director	Dirección Regional de Los Ríos	Transversal a ejecución de programas sociales, recintos, atención ciudadana y trámites.	Orden de subrogancia vigente
Javier Ernesto Medina Mella	Director (S)	Dirección Regional de Aysén del General Carlos del Ibáñez del Campo	Transversal a ejecución de programas sociales, recintos, atención ciudadana y trámites.	Orden de subrogancia vigente
Paz Belén Andrade Pacheco	Directora (S)	Dirección Regional de Magallanes	Transversal a ejecución de programas sociales, recintos, atención ciudadana y trámites.	Orden de subrogancia vigente

El mecanismo en el Instituto Nacional de Deportes para el nombramiento de los integrantes del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria será la designación por parte del Director Nacional y la duración de cada integrante será indefinida.

El mecanismo de reemplazo a utilizar será también la designación que el Director Nacional realice, no obstante para aquellos casos donde no se indique un reemplazo, aplicará el Orden de Subrogancia vigente en la Institución.

Para el primer año de ejercicio de sus funciones el Comité no tendrá periodicidad de reuniones establecidas, sin embargo, para los siguientes años de trabajo este Comité deberá reunirse trimestralmente.

**4º) ADJÚNTESE Y ARCHÍVESE** por la Oficina de Partes un ejemplar del presente acto, que Aprueba la Constitución del Comité de Calidad y Experiencia Usaria para el Instituto Nacional de Deportes.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE**

**ISRAEL FERNANDO CASTRO LOPEZ**  
DIRECTOR NACIONAL  
INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES DE CHILE

corr/JVR/MPR/ESM

**Distribución:**

DIVISIÓN DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES  
UNIDAD DE GESTIÓN Y CONTROL DE ACTIVIDAD FÍSICA  
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y FOMENTO DE PROYECTOS DEPORTIVOS  
CENTRO ELIGE VIVIR SANO SAN RAMÓN  
GABINETE  
UNIDAD DE GESTIÓN Y CONTROL DE ALTO RENDIMIENTO  
UNIDAD DE RENDICIÓN DE CUENTAS  
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES  
UNIDAD DE COMUNICACIONES Y MARKETING  
UNIDAD JURÍDICO ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE APOYO INTEGRAL A DEPORTISTAS  
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN  
DIRECCION REGIONAL DE TARAPACÁ  
DIRECCION REGIONAL DE ANTOFAGASTA  
DIRECCION REGIONAL DE ATACAMA  
DIRECCION REGIONAL DE COQUIMBO  
DIRECCION REGIONAL DE VALPARAISO  
DIRECCION REGIONAL METROPOLITANA  
DIRECCION REGIONAL DE OHIGGINS  
DIRECCION REGIONAL DE MAULE  
DIRECCION REGIONAL DE MAGALLANES  
UNIDAD DE OPA Y GESTIÓN DOCUMENTAL  
DIRECCION REGIONAL DE ÑUBLE  
DIRECCION REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA  
DIRECCION REGIONAL DE LOS RIOS  
DIRECCION REGIONAL DE AYSÉN  
DIRECCION REGIONAL DE LOS LAGOS  
DIRECCION REGIONAL DE ARAUCANÍA  
DIRECCION REGIONAL DE BIO BIO  
DEPARTAMENTO FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE ORGANIZACIONES DEPORTIVAS  
DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO INFORMÁTICA



Documento firmado con Firma Electrónica Avanzada, el documento original disponible en:  
<https://ind.ceropapel.cl/validar/?key=26762946&hash=677c5>