

# DIARIO OFICIAL

DE LA REPUBLICA DE CHILE  
Ministerio del Interior y Seguridad Pública

I  
SECCIÓN

## LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.961

Lunes 30 de Septiembre de 2024

Página 1 de 4

### Normas Generales

CVE 2549270

#### MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Subsecretaría de Relaciones Exteriores

#### APRUEBA MECANISMO INSTITUCIONAL PARA TRAMITAR RECLAMACIONES DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS POR RAZONES DE GÉNERO

(Resolución)

Núm. 1.834 exenta.- Santiago, 5 de septiembre de 2024.

Vistos:

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; el decreto con fuerza de ley N° 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la ley N° 21.080, que modifica diversos cuerpos legales, con el objeto de modernizar el Ministerio de Relaciones Exteriores; el decreto supremo N° 41 de 2020, que aprueba el Reglamento que determina la organización interna de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores y las denominaciones y funciones que corresponden a cada una de sus unidades, del Ministerio de Relaciones Exteriores; el decreto supremo N° 172 de 1977, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que establece el Reglamento Consular de Chile; el decreto N° 789 de 1989, de esta Cartera de Estado, que promulga la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer; el decreto N° 1.640 de 1996, de esta Secretaría de Estado, que promulga la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar la Violencia Contra la Mujer; la resolución exenta N° 711 de 9 de abril de 2024, de este Ministerio de Relaciones Exteriores, que aprueba la Política Exterior Feminista y su Plan de Acción 2004-2025; y la resolución N° 7 de 2019, que Fija Normas de Exención del Trámite de Toma Razón, de la Contraloría General de la República.

Considerando:

1. Que, según lo establece inciso segundo del artículo 5° de la Constitución Política de la República, es deber de los órganos del Estado respetar y promover los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana, garantizados en dicho cuerpo normativo y en los tratados internacionales ratificados por nuestro país y que se encuentren vigentes.

2. Que, el marco normativo internacional de los Derechos Humanos mandata al Estado de Chile a respetar, proteger, garantizar y promover el ejercicio de estos derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo o género, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión, orientación sexual, identidad o expresión de género, características sexuales, situación de discapacidad, edad o cualquier otra condición.

3. Que, en tal contexto, el Estado de Chile ha mantenido un compromiso con la transversalización del enfoque de género y la eliminación de las violencias contra las mujeres, expresado en la suscripción y ratificación de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer, y de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer; junto a la adopción de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, cuyo objetivo N° 5 consiste en: "Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas".

CVE 2549270

Director: Felipe Andrés Perotti Díaz  
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl  
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl



4. Que, conforme a lo prescrito en el artículo 1 de la ley N° 21.080, que modifica diversos cuerpos legales, con el objeto de modernizar el Ministerio de Relaciones Exteriores, y en el marco de los compromisos internacionales ya referidos, el Ministerio de Relaciones Exteriores, en su calidad de Secretaría de Estado encargada de colaborar con el Presidente de la República en el diseño de la política exterior que éste formule, con fecha 12 de junio de 2023, presentó la Política Exterior Feminista (PEF), cuyo objetivo principal es reforzar una gobernanza global y regional que asegure la protección y promoción de la dignidad y autonomía de las niñas, adolescentes, jóvenes y mujeres, acorde a los desafíos que plantea la agenda global en la actualidad.

5. Que, posteriormente, con fecha 7 de marzo de 2024, se elaboró un Plan de Acción para el período 2024-2025, para orientar a las misiones diplomáticas, representaciones permanentes ante organizaciones internacionales y representaciones consulares de Chile en el exterior, junto con los organismos dependientes y relacionados al Ministerio de Relaciones Exteriores, respecto a la implementación efectiva e integrada de la mencionada Política Exterior Feminista, en el ámbito multilateral, bilateral, consular, de cooperación, de relaciones económicas internacionales, y de fortalecimiento institucional. Dicha Política y su aludido Plan de Acción 2024-2025 fue aprobado mediante la resolución exenta N° 711, de 9 de abril de 2024, del Ministerio de Relaciones Exteriores.

6. Que, para la implementación de la Política Exterior Feminista y su Plan de Acción 2024-2025, este Ministerio cuenta con la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, órgano de colaboración inmediata del Ministro, al cual le corresponde, entre otras funciones, asistir en materia de política exterior y proteger los derechos e intereses de Chile y de los chilenos en el exterior, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 12 de la ley N° 21.080, antes citada.

7. Que, con el objeto de actualizar los procedimientos institucionales aplicables tanto en Chile como en el exterior, la Subsecretaría de Relaciones Exteriores requirió incorporar la perspectiva de género en el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), a cargo de la División de Atención Ciudadana y Transparencia (DIACYT), conforme lo establece el artículo 93 del decreto supremo N° 41 de 2020, del Ministerio de Relaciones Exteriores.

8. Que, por su parte, a la Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y de Chilenos en el Exterior le corresponde velar por el funcionamiento de los Consulados de Chile y la atención del cuerpo consular residente, como primer punto de contacto entre el Estado de Chile y los chilenos y chilenas en el exterior, así como con los extranjeros que acuden a la red consular, según lo señalado en el artículo 39 del decreto supremo N° 41 de 2020, ya citado.

9. Que, en atención a lo expuesto, la División de Atención Ciudadana y Transparencia (DIACYT) junto a la Dirección General de Asuntos Consulares, Inmigración y de Chilenos en el Exterior (DIGECONSU), elaboraron un mecanismo institucional que garantice el derecho de las usuarias y los usuarios a presentar reclamaciones respecto de la gestión del Servicio o el personal, a fin de ofrecer una atención oportuna, de calidad, excelencia y sin discriminación por razones de género, que favorezca la interacción del quehacer institucional tanto en Chile como en el exterior.

10. Que, en consecuencia, conforme a lo previsto en el artículo 3° de la ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, resulta necesario dictar el correspondiente acto administrativo que apruebe el mecanismo institucional para tramitar reclamaciones de las usuarias y los usuarios por razones de género.

Resuelvo:

**Artículo Primero:** Apruébase el mecanismo institucional para tramitar reclamaciones de las usuarias y los usuarios por razones de género, cuyo texto es el siguiente:

Mecanismo Institucional para Atender Reclamaciones Ciudadanas por Razones de Género

I. Objetivo

Establecer un mecanismo institucional que permita identificar las acciones del personal o del Servicio que impliquen violencia de género, violencia sexual o discriminación arbitraria por razón de género, en el marco de la atención ciudadana. Junto con ello, ofrecer un lineamiento para la gestión transparente, eficiente y objetiva de las reclamaciones de las usuarias y los usuarios ingresadas a la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, por acciones del personal o la institución, que impliquen dichas conductas.

## II. Alcance

El presente mecanismo institucional es aplicable a las reclamaciones presentadas tanto en Chile como en el exterior, que se ingresen de manera virtual o presencial en las dependencias de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores o en los Consulados de Chile en el exterior.

## III. Definiciones

a) Género: Conjunto de características sociales, culturales, políticas, psicológicas, jurídicas y económicas que las diferentes sociedades asignan a las personas de forma diferenciada como propias de varones o de mujeres.

b) Violencia de género: Acción del personal o la institución que afecte a un usuario o usuaria, que vulnere su integridad por razones de género u orientación sexual.

c) Violencia sexual: Acción del personal que afecte a un usuario o usuaria, que vulnere, perturbe o amenace su libertad, integridad o autonomía sexual, por razones de género u orientación sexual.

d) Discriminación arbitraria por razón de género: Distinción, exclusión o diferencia carente de justificación, realizada por el personal o la institución, basada en motivos de género u orientación sexual, que afecte a usuarios o usuarias.

## IV. Procedimiento:

1. El usuario o usuaria ingresa el requerimiento a través del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), completando los datos solicitados, en el siguiente vínculo <https://subrel.cerofilas.gob.cl/>, en el cual se podrán adjuntar antecedentes. En dicho Sistema, el o la requirente podrá revisar el estado de su presentación.

Para aquellos usuarios o usuarias que no puedan acceder por medios electrónicos al formulario, dicho documento se encontrará disponible en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Subsecretaría, en soporte papel.

2. El usuario o usuaria recibirá una notificación de confirmación de recepción en el correo electrónico o bien en su domicilio que haya registrado en la plataforma respectiva.

3. La División de Atención Ciudadana y Transparencia (DIACYT) recibirá el caso, lo analizará y asignará a la unidad competente, a través de Memorándum, Mensajería Oficial o correo electrónico.

4. La unidad competente tendrá un plazo de diez días hábiles para remitir una propuesta de respuesta a DIACYT.

5. Luego, DIACYT analizará dicha propuesta y elaborará una respuesta en base a lo informado por la unidad competente y la remitirá al usuario o usuaria, mediante el Sistema Integral de Atención Ciudadana o por correspondencia, según corresponda, en un plazo de 20 días hábiles contados desde su ingreso.

6. En los casos donde las reclamaciones recibidas conlleven denuncias y procedimientos penales, disciplinarios o de otra naturaleza, se aplicarán los procedimientos que dispone la normativa vigente para cada situación en particular.

## V. Meta:

1. El 80% de las reclamaciones recibidas en esta materia deben ser respondido dentro del plazo de 20 días hábiles, contados desde su recepción.

2. Cálculo del indicador:

$$\left[ \frac{\text{Número de reclamaciones respondidas}}{\text{Número total de reclamaciones recibidas}} \right] \times 100$$

3. Para medir esta meta, el concepto "completado" utilizado en el Sistema Integral de Atención Ciudadana se entenderá como equivalente a "reclamaciones respondidas".

Fecha: 30-09-2024  
Medio: Diario Oficial Edición Electrónica  
Supl. : Diario Oficial de Chile - 1 Normas Generales  
Tipo: Noticia general

Pág. : 15  
Cm2: 726,0  
VPE: \$ 217.800

Tiraje: Sin Datos  
Lectoría: Sin Datos  
Favorabilidad:  No Definida

Título: **Resolución exenta número 1.834, de 2024.- Aprueba Mecanismo institucional para tramitar reclamaciones de las usuarias y los usuarios por razones de género**

**Artículo Segundo:** Difúndase por la División de Atención Ciudadana y Transparencia (DIACYT) el mecanismo de reclamación ciudadana por razones de género que se aprueba por la presente resolución, mediante su publicación en la intranet institucional y en el Sistema de Gestión de Personas (SIGEPER).

**Artículo Tercero:** Publíquese una vez totalmente tramitada la presente resolución exenta, en el sitio web institucional.

Anótese, publíquese y archívese.- Gloria de la Fuente González, Subsecretaria de Relaciones Exteriores.

Lo que transcribo a Us., para su conocimiento.- Manola Verdugo Sazo, Directora General Administrativa (S).

**CVE 2549270**

Director: Felipe Andrés Peroti Díaz  
Sitio Web: [www.diarioficial.cl](http://www.diarioficial.cl)

Mesa Central: 600 712 0001 Email: [consultas@diarioficial.cl](mailto:consultas@diarioficial.cl)  
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web [www.diarioficial.cl](http://www.diarioficial.cl)