



Guía Metodológica para la implementación de Plazas de Justicia y Derechos Humanos 2024



Documento preparado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, específicamente por el Área de Atención Ciudadana y Transparencia.

Introducción.

Después de años de discusión parlamentaria, el año 2011 se promulgó la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Desde los distintos gobiernos se ha trabajado en la promoción e institucionalización de la participación ciudadana.

La Ley N° 20.500 en su "TÍTULO IV: De la participación ciudadana en la gestión pública", particularmente en sus artículos 69° al 75°, instruye a los ministerios y sus servicios dependientes y/o relacionados, a implementar los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

1. Acceso a la información relevante,
2. Cuentas Públicas Participativas,
3. Consejo de la Sociedad Civil,
4. Consultas Ciudadanas.

El área a cargo de la participación ciudadana ministerial, se rige, entre otros, por el Instructivo Presidencial N° 007 del 18 de agosto de 2022 y tiene como función primordial implementar los mecanismos de participación ciudadana establecidos en la ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y ministerialmente asentado sobre el marco de la Norma General de Participación Ciudadana aprobada mediante la Resolución Exenta N° 210 de 19 de enero de 2024, sus procedimientos e instrumentos, así como la coordinación en estas materias y el establecimiento de redes de trabajo colaborativo con las unidades centrales y regionales.

Dentro de sus principales funciones se encuentran las siguientes:

- ✓ Promover mecanismos de Participación Ciudadana en las etapas de formulación, diseño, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas y programas del ministerio, en línea con lo establecido en la Ley N° 20.500, sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública.
- ✓ Gestionar con la autoridad que se dispongan de las medidas administrativas necesarias para asegurar la efectividad y cumplimiento de los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública.
- ✓ Proponer a la autoridad y promover la implementación de buenas prácticas en materia de participación ciudadana en el sector, fomentando la inclusión, la transparencia, la descentralización y la colaboración en la gestión pública.
- ✓ Efectuar las respectivas coordinaciones con las personas encargadas de Participación Ciudadana de cada Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos, promoviendo la colaboración y la coherencia en los procesos de participación ciudadana a nivel regional y local, así como con los servicios dependientes y/o relacionados para garantizar la consistencia en la implementación de los mecanismos de participación ciudadana en toda la estructura ministerial.

En este sentido, el presente documento tiene por finalidad servir como guía para la ejecución del mecanismo de participación ciudadana denominado “Plaza de Justicia y Derechos Humanos”, considerando las orientaciones emanadas de la División de Organizaciones Sociales (DOS) (Guía de orientación metodológica de Diálogos Participativos, 2023)¹ y la experiencia *in situ* adquirida a través de su realización exitosa en regiones, por su alta convocatoria y por su notable descentralización.

CAPÍTULO 1:

Definición conceptual.

Las Plazas de Justicia y Derechos Humanos (en adelante PJDDHH) son definidas en la Norma General de Participación Ciudadana del ministerio (2024) como “(...) un espacio desconcentrado de difusión y promoción preferentemente en lugares públicos, de las políticas, planes, programas y acciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y sus servicios dependientes y/o relacionados”.

Las SEREMIS de Justicia y Derechos Humanos realizarán Plazas de Justicia y Derechos Humanos de manera desconcentrada y con pertinencia territorial, comunicando a la Unidad de Participación Ciudadana de este ministerio, la programación semestral de las mismas, y los servicios dependientes y/o relacionados que participarán.

Por lo tanto, la interpretación de lo mencionado anteriormente indica que se trata de un mecanismo que facilita el acceso a información relevante y sirve como medio para acercar el gobierno y el Estado a los territorios.

¹ Disponible en el siguiente enlace: <https://organizacionesociales.gob.cl/wp-content/uploads/2023/11/Guia-de-Dialogos.pdf>

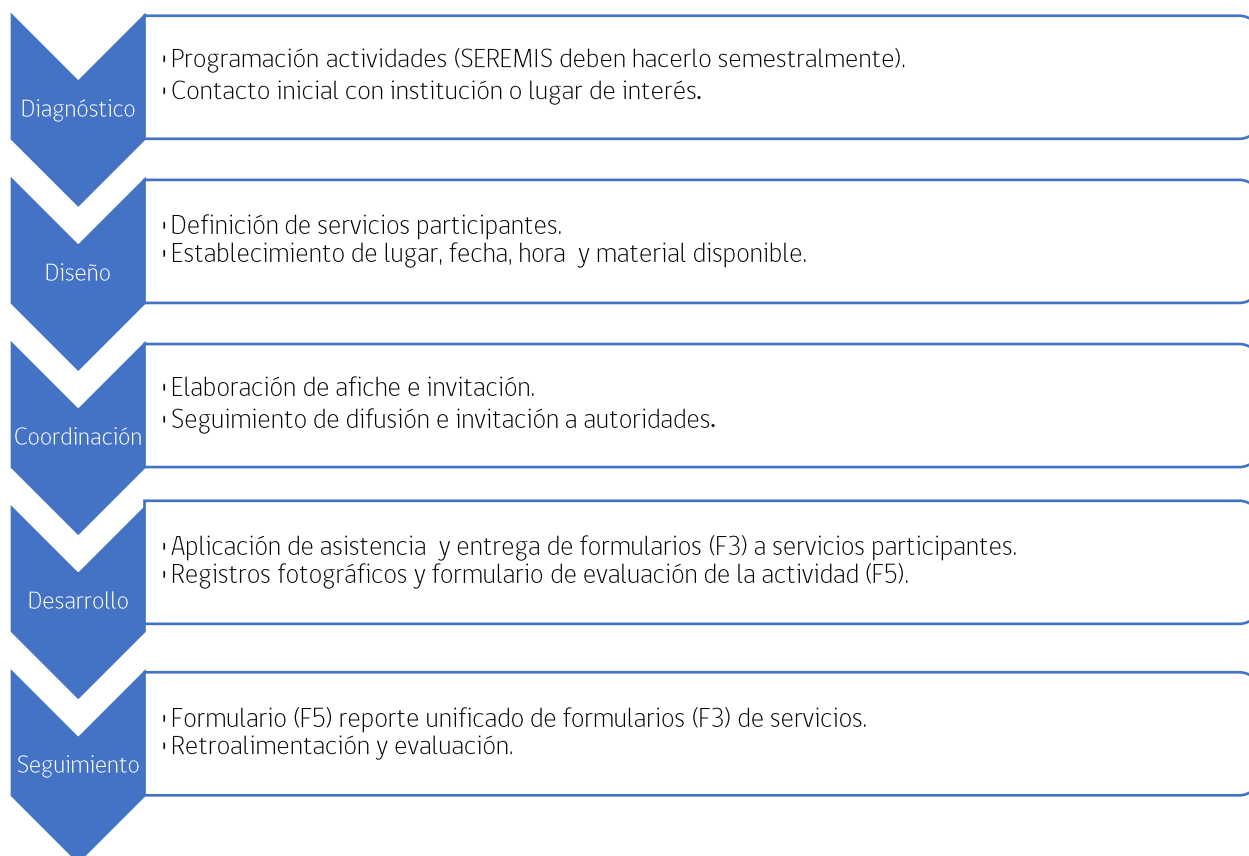
CAPÍTULO 2:

A continuación, se desarrollará la metodología que se propone seguir en esta materia:

Ejecución de las PJDDHH.

La implementación de una PJDDHH implica el desarrollo de cinco etapas a seguir en forma sistemática, a saber: Diagnóstico, diseño, coordinación, desarrollo y seguimiento, tal como se señala en el siguiente diagrama o mapa de las etapas del proceso.

Figura 1: Proceso de la PJDDHH



Fuente: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2024.

La siguiente tabla resume los elementos principales de cada etapa, sus metas, puntualización de actividades, responsables de realizarlas, medio verificador.

Tabla 1: Proceso de la PJDDHH

Etapa: Breve descripción de objetivo	Requerimientos y actividades	Responsable	Verificador
<p>1</p> <p>DIAGNÓSTICO: Identificación y detección de necesidades.</p>	<p>a. Revisar los antecedentes de aquellos lugares que reúnan características de vulnerabilidad en base a ingreso, acceso a la atención de parte del Estado, exclusiones territoriales, u otros criterios que se defina.</p> <p>b. Verificar la factibilidad de movilizar servicios y prestaciones a la comuna o sector elegido.</p> <p>c. Elaboración de propuesta de lugar de realización de la PJDDHH en coordinación con el respectivo municipio, centro penitenciario u otro (juntas de vecinos), (verificación interés inicial).</p>	<p>SEREMIS.</p> <p>Unidad de Participación Ciudadana (UPAC).</p>	<p>Minuta sobre el lugar y propuesta que se le enviará a servicios y lugar receptor de servicios.</p> <p>Cronograma o planificación de las actividades.</p> <p>Correos con partes interesadas.</p>
<p>2</p> <p>DISEÑO: Diseño y planificación de la PJDDHH.</p>	<p>a. Reuniones de coordinación con Instituciones públicas (principalmente municipios) u otros servicios (Ej.: Servicio Nacional de Migraciones, Carabineros de Chile,</p>	<p>UPAC.</p> <p>SEREMIS.</p> <p>Unidad de Comunicaciones (UC).</p>	<p>Fijación de acuerdos de servicios participantes de otros ministerios (correos).</p>

Etapa: Breve descripción de objetivo	Requerimientos y actividades	Responsable	Verificador
	<p>Instituto de Previsión Social, etc.).</p> <p>b. Determinar con los servicios participantes aquellos insumos que están dispuestos a proveer para la realización de una PJDDHH.</p> <p>c. Determinar lugar, fecha y horas de inicio y término la actividad.</p> <p>d. Diseñar un plan de convocatoria y difusión.</p> <p>e. Crear material de trabajo de la PJDDHH (Formularios folletería, toldo, etc.).</p>		<p>Cronograma de actividades.</p> <p>Minuta con el contenido básico de lugar, horas y material disponible.</p>
<p>3</p> <p>COORDINACIÓN: Invitación a las autoridades y ciudadanía, junto al correspondiente proceso de difusión de la actividad.</p>	<p>a. Diseñar el Afiche de Difusión (ver Anexo 1).</p> <p>b. Confeccionar lista de personas invitadas con correos electrónicos y teléfonos (Para la UC).</p> <p>c. Enviar y entregar invitaciones.</p> <p>d. Realizar un seguimiento de las invitaciones y confirmar asistencia.</p> <p>e. Ejecutar el plan de convocatoria y difusión.</p> <p>f. Distribución de autoridades según protocolo.</p> <p>g. Capacitar a personas facilitadoras y secretarías técnicas.</p>	<p>UPAC.</p> <p>UPAC y UC.</p> <p>UC.</p> <p>SEREMIS.</p>	<p>Invitación y afiche completo.</p> <p>Proceso de difusión (al menos 1 semana).</p> <p>Programación.</p>

Etapa: Breve descripción de objetivo	Requerimientos y actividades	Responsable	Verificador
<p>DESARROLLO:</p> <p>4 Puesta en marcha y ejecución de la PJDDHH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Instalación de unidades de servicios y controles de asistencia al ingreso y a la salida. b. Apertura y acreditación de asistentes (aplicar formulario F2; no usar en recintos penitenciarios). c. Presentación de autoridades y servicios participantes. d. Desarrollo actividades y (llenado de formulario F3). e. Registro de todos los problemas y facilidades de la realización. f. Registros fotográficos. g. Aplicar formulario F4 a las personas participantes y servicios. h. Ceremonia de cierre y retiro de servicios. 	<p>SEREMIS y organismos relacionados.</p>	<p>Formulario de asistencia con datos, para que, en el caso dado, se pueda verificar la realización de la PJDDHH por parte.</p> <p>Formulario F3 completo (Este formulario es para que los servicios que atiendan público registren las atenciones).</p> <p>Fotografías de la actividad.</p> <p>Dejar formularios F4 para que la persona que los reciba los aplique.</p>
<p>5 SEGUIMIENTO:</p> <p>Evaluación y sistematización de la información obtenida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Crear un reporte unificado de resultados con los datos de todos los servicios participantes (Formulario F5). b. Comprobar verificadores de evaluación y asistencia de personas usuarias. c. Comunicar por correo electrónico y correo certificado, el o los reportes a las personas 	<p>Encargados de SEREMIS, UPAC.</p>	<p>Formulario F5 que debe unificar todos los formularios F3 de los servicios participantes.</p> <p>Enviar el correo a la Unidad de Participación Ciudadana con formulario F5.</p> <p>Sistematizar respecto a la satisfacción y la PJDDHH en general. Datos de evaluación</p>

Etapa: Breve descripción de objetivo	Requerimientos y actividades	Responsable	Verificador
	correspondientes para publicar en redes sociales y/o página web.		puede servir para el SEREMI en cuestión.

Fuente: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2024.

A continuación, se detallarán las fases para la implementación de una PJDDHH, considerando todos los aspectos relevantes para un proceso exitoso.

Etapa de diagnóstico

El objetivo de esta etapa es establecer una planificación programática inicial de las actividades participativas sistematizables y generar una red de contactos con municipios, juntas de vecinos o gobernaciones para realización de actividades.

En esta etapa se deben realizar las siguientes acciones:

- a) Como punto de partida, se deben diagnosticar e identificar aquellos lugares que puedan presentar dificultades con el acceso a temas relacionados con el quehacer del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y que, además, podrían contar con altos índices de participación. Un ejemplo de esto es considerar en dónde están ubicadas las oficinas de Servicio de Registro Civil e Identificación, Corporación de Asistencia Judicial (CAJ), recintos penitenciarios, etc.
- b) En segundo Lugar, se debe verificar la posibilidad de contar con la participación, de al menos dos representantes de los servicios dependientes y/o relacionados en el lugar. Esto se puede cotejar a través del envío de correo a la persona encargada de los operativos de los mismos servicios, o en caso de que se pretenda realizar una actividad dentro de algún recinto penitenciario, contactando a las unidades locales y revisando su disponibilidad.
- c) En tercer lugar, se debe elaborar una propuesta de elección del lugar de realización, esta debe especificar las razones del por qué elegir cierto lugar, en formato minuta. En la elección del lugar se debe tener en cuenta que tenga acceso para personas discapacitadas.
- d) En cuarto lugar, una vez haya evaluado la factibilidad del lugar, se contactará a municipios, junta de vecinos o recinto penitenciario, según corresponda, para hacer un contacto inicial que permita complementar y corroborar los antecedentes respecto a la necesidad de realizar una PJDDHH en un lugar, además de fijar una reunión para el siguiente paso.

Además, es deseable que en base a este diagnóstico se produzca una primera programación en torno a los lugares y resultados esperados, establecer, por ejemplo, que se señalen las actividades que va a realizar el SEREMI en el mes. En cuanto al plazo para este punto, se debe ver mensualmente y se debe informar de lo que se quiere hacer en materia de participación junto con el reporte mensual que se envía al inicio de cada mes.

Tip importante: En este punto se puede aprovechar de coordinar en base a los operativos programados por parte de Servicio de Registro civil e Identificación, CAJ, Defensoría Penal Pública (DPP), Gendarmería u otro, para organizar algo de manera más eficiente y sin tener que gastar

tantos recursos. Un ejemplo de aquello son las jornadas ciudadanas del Servicio de Registro Civil e Identificación².

Las PJDDHH, para que se consideren como tal, requieren como mínimo un número de 10 participantes, esto debido a que cifras inferiores a este número pueden confundirse con otro tipo de actividades como, por ejemplo, operativos, conversatorios u otro mecanismo de participación.

Etapa de diseño

Para poder avanzar en este punto se requiere haber realizado un contacto inicial con el municipio, junta de vecinos, recinto penitenciario u otra entidad de manera previa.

En esta etapa el objetivo es que se definan los servicios participantes, hora, lugar, fecha y materiales que se deben llevar. Además, es recomendable empezar a definir plazos para la confirmación de la difusión.

En cuanto al cómo, es importante comenzar definiendo sobre qué y que servicios son pertinentes para la realización de la PJDDHH. Por ejemplo, la actividad se hará coordinando con el Ministerio del Interior para hacer un operativo migrante, u otro. Eso es posible de realizar y puede contribuir positivamente a llegar a más personas, por lo que si el SEREMI estima que puede ser positivo, se debe invitar o contactar.

Una vez que se tienen definidos los servicios pertinentes y se confirman los servicios participantes, se debe establecer y coordinar con la parte interesada o el lugar definido: el lugar, la hora y la fecha. Esto debe quedar consignado en una Pauta de PJDDHH, que además contenga la programación tentativa.

Por último, chequear que el material que se vaya a entregar sea suficiente y que cumpla con la expectativa de lo que se busca transmitir³. En cuanto al plazo, es importante que no se extienda a más de una semana, ya que, mientras más corta y específica sea esta fase, mayor será el tiempo de difusión.

Etapa de coordinación

Para esta etapa se debe contar con la planificación que establezca la fecha, hora, lugar, cronograma y servicios participantes. El objetivo es que, a través de una estrategia comunicacional,

² Para más información: <https://www.jornadasciudadanas.cl/>

³ En caso de realizar una Plaza de Justicia y Derechos Humanos sobre una temática en particular, es pertinente que el material sea atinente a aquello.

se permita un proceso de difusión con gran alcance. Además, es importante que se pueda rectificar la participación de los servicios, ya que se debe definir la lista de encargados de cada uno.

Luego, se debe elaborar un afiche de difusión, confeccionar lista de autoridades invitadas y de las personas encargadas de los servicios participantes.

El plazo de esta fase es de 2 semanas para que logre llegar a la mayor cantidad de medios locales posibles.

Etapa de desarrollo

Esta etapa es de gran relevancia, pues es la ejecución de la planificación realizada en las etapas anteriores. Se desarrolla el vínculo Estado-Ciudadanía desde la entrega de la información que es una condición básica para el fortalecimiento de la participación ciudadana.

Se deben instalar los servicios en el lugar y estar funcionando a la hora correspondiente al afiche de convocatoria.

Hay que considerar que, debe haber, a lo menos, dos personas funcionarias que coordinen la entrega y retiro de los formularios a las personas encargadas de los servicios (F2), además de que reciban la asistencia y evaluación de las personas asistentes. Asimismo, se debe considerar tomar registro fotográfico de la actividad.

Etapa de seguimiento

En esta etapa el objetivo es dar cuenta al ministerio de lo que fue la actividad a nivel de datos numéricos. De esta manera, se cierra toda gestión referida a lo realizado en los pasos anteriores; lo importante, es presentar un reporte de lo que se hizo de manera general y también señalar en caso de que no se pudiera realizar la actividad o de la existencia de un cumplimiento parcial de ella. Por ejemplo, si no hay PJDDHH en 3 meses, dar cuenta de las actividades que también podrían calificar como de participación ciudadana.

Se concreta mediante envío el envío del Formulario (F5) al área a cargo de la participación ciudadana ministerial en formato PDF y algún archivo de Excel que contenga la programación de actividades del mes.

Además, el plazo es mensual y se realiza durante los primeros 7 días hábiles de cada mes y esto se reporta de manera retroactiva.

ANEXOS.

Anexo 14: Ejemplo de Afiche de Difusión.⁵



Ministerio de
Justicia y
Derechos
Humanos
Gobierno de Chile

INVITA A :

Plaza de JUSTICIA y DERECHOS HUMANOS

**¿QUÉ SON
LAS PLAZAS DE
JUSTICIA?**

Las Plazas de Justicia son un espacio de difusión y promoción de las políticas, planes, programas y acciones tanto del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, como de sus Servicios.

Martes 08 de noviembre 2022
Desde 10:30 a 13:30 hrs.
Delegación Municipal de Los Laureles.
Calle Marcelino Huichamil s/n. Comuna de Cunco

Actividad en la que contaremos con atención de diferentes servicios para **responder dudas, recibir orientaciones y gestionar trámites.**

Servicios que participan
Servicio de Registro Civil e Identificación | GENDARMERÍA | Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) | Defensoría Penal Pública (DPP) | Bienes Nacionales | Fonasa | IPS-ChileAtiende.

www.minjusticia.gob.cl

⁴ Pedir formato editable al área a cargo de la participación ciudadana ministerial.

⁵ En la confección del afiche se debe incorporar a todos los servicios participantes.

Anexo 2: Ejemplo cronograma o programación.

PROGRAMACIÓN PLAZA DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS⁶

Unidad de participación Ciudadana
Plaza de Justicia y Derechos Humanos de xxxx
30/11/20XX

Horario- Estimativo	ACTIVIDAD	Duración	Responsable de la actividad
10:40 - 11:00	Instalación de unidades móviles y coordinación municipio para garantizar temas de seguridad	20 minutos	
10:50	Inicio del registro de asistencia	Durante toda la actividad	
11:00	Bienvenida y discurso de SEREMI, alcalde y servicios Asociados	20 minutos	
11:10 -14:00	Desarrollo de actividades y entrega de servicios	Durante toda la actividad hasta 10 minutos antes	
11:10 - 14:00	Verificación de que se registre asistencia y se asista a funcionarios en tanto ello requieran.	Durante toda la actividad	
13:50 - 14:00	Ceremonia de cierre	10 minutos	
14:00 - 14:10	Entrega de cuadratura formularia F5 y retiro toldos o unidades móviles de atención	10 minutos	

⁶ Este documento es de uso interno de la unidad o SEREMI respectiva, sin perjuicio que debe ser remitido junto con el informe de la actividad al área a cargo de la participación ciudadana ministerial.



Anexo 4: F3 “Formulario de registro de servicios entregados por las instituciones invitadas”.



Estadística Plaza de Justicia y Derechos Humanos
Comuna de XXX
Fecha XXX

SERVICIO	
----------	--

Participantes		
PERSONA FUNCIONARIA	CARGO	UNIDAD - DEPTO.

Personas usuarias atendidas. Las atenciones se deben marcar con / o **X**

Género	Nacionales	Extranjeros	TOTALES
Mujeres			
Hombres			

Género	Nacionales	Extranjeros	TOTALES
Otros			
TOTALES			

Rango etario	TOTALES
15 - 24 años	
25 - 54 años	
55 - 64 años	
65 años y más	
TOTALES	

Temáticas generales de atención	
Tema	TOTALES

Material o servicio Entregado	
Tema	Tipo de material y/o servicio entregado



Anexo 5: F4 "Formato de Evaluación Usuaría".⁷



Formato de Evaluación Usuaría

Fecha: / /

Ubicación PJDDHH:

Género (Marque una opción con una X).

Masculino Femenino Otro

Nivel educacional (Marque una opción con una X).

Sin estudios Básica Media Técnica Universitaria Magíster

Completa Incompleta

Edad:

A continuación, evalúe con 1 a 7 (siendo 1 muy malo y 7 muy bueno)

Respecto de la actividad	Nota
Lugar elegido para la actividad	
Atención general y calidad de esta	
Satisfacción general con la actividad	

¿Recomendaría esta actividad con una persona conocida? Sí No

¿Te gustaría que se repitiese la actividad? Sí No

⁷ Esta evaluación debe realizarse después de cada atención y debe ser disponibilizada a los servicios en formato impreso el día de la actividad.

Comentarios Finales:



Anexo 6: F5 “Formulario de reporte unificado para estadística ministerial”.



Acta N° XX
Plazas de Justicia y Derechos Humanos
Comuna de XXX
Fecha XXX

1.- Antecedentes Generales

Fecha de realización		Hora de realización	
Lugar		Comuna	
Localidad		Urbana/Rural	

2.- Objetivo de la Plaza de Justicia y Derechos Humanos

--

3.- Descripción y desarrollo de la actividad

--

7.- Total de personas usuarias atendidas				
Total Hombres	Total Mujeres		Total Otros	Total personas usuarias atendidas
Servicio Participante	Total Mujeres	Total Hombres	Total Otros	Total de personas usuarias
Totales				

8.- Edad de las personas usuarias atendidas	
Rango etario	TOTALES
15 - 24 años	
25 - 54 años	
55 - 64 años	
65 años y más	
TOTALES	

9.- Temáticas generales de atención	
Tema	TOTALES

10.- Registro de la actividad/RRSS/ fotografías

11.- Firma

(Nombre XXXX)
XXXXX
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Anexo 7: Ejemplo de cronograma SEREMIS.

FECHA	EVENTO	LUGAR
02-10-2022	DESFILE CONMEMORACIÓN DE LA BATALLA DE RANCAGUA	ESTADIO REGIONAL RANCAGUA
06-10-2022	REUNIÓN CON LA ASOCIACIÓN COMUNAL DE RANCAGUA. REUNIÓN PROGRAMA CON LOS VECINOS DE LA COMUNA EN DONDE EL SEREMI EXPUSO LOS SERVICIOS QUE ENTREGA LA SEREMI DE JUSTICIA Y DDHH EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD.	SALÓN AUDITORIO MUNICIPALIDAD DE RANCAGUA
07-10-2022	REUNIÓN CON INDH Y SOCIEDAD CIVIL PARA CONOCER EL RESULTADO DE ENCUESTA NACIONAL DE DDHH EN LA REGIÓN	INDH REGION O'HIGGINS
13-10-2022	CONVENIO ENTRE LA JUNJI Y REGISTRO CIVIL. SEREMI ACUDE A ESTE CONVENIO QUE SE DA PARA LOS NIÑOS ENTRE 0 A 4 AÑOS DE TODOS LOS JARDINES DE LA JUNJI A NIVEL REGIONAL. ASISTEN PADRES Y ALUMNOS.	JARDIN DE LA JUNJI
14-10-2022	SEREMI ACUDE JUNTO A MINISTRA DEL DEPORTE A PICHILEMU EN UN ACTO ABIERTO A LA COMUNIDAD PARA HACER LA ENTREGA DE FONDOS DESDE IND A LA MUNICIPALIDAD DE LA COMUNA PARA CONSTRUIR UN CENTRO DEPORTIVO DE MÁS DE 200 METROS CUADRADOS.	PICHILEMU, CARDENAL CARO
24-10-2022	CHARLA REALIZADA POR EL SEREMI PARA MÁS DE 40 VECINOS DE RANCAGUA Y PROFESIONALES DE LA MUNICIPALIDAD DE LA COMUNA EN DONDE EXPUSO LOS SERVICIOS DE LA CARTERA QUE ESTÁN DISPONIBLES PARA LA COMUNIDAD.	CASA DE LA CULTURA RANCAGUA
24-10-2022	PLAZA DE JUSTICIA	POBLACIÓN COSTA DEL SOL, RANCAGUA
25-10-2022	SEREMI ACUDE A CHÉPICA PARA ACOMPAÑAR AL DIRECTOR REGIONAL DE GENDARMERÍA A DAR A CONOCER A LOS VECINOS DE LA COMUNA Y DIFERENTES AUTORIDADES DE LA ZONAS, EL PLA "GENDARMERÍA TE CONECTA A TU COMUNA".	
27-10-2022	PLAZA DE JUSTICIA EN OLIVAR	COMUNA DE OLIVAR ALTO



MINJUDDH

www.minjusticia.gob.cl/participacion-ciudadana/

Documento preparado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, específicamente por el Área de Atención Ciudadana y Transparencia.