

Informe Acta Reunión Extraordinaria Consejo de la Sociedad Civil MINJUDDHH

Reunión Extraordinaria Consejo de la Sociedad Civil

Reunión convocada por		Ministerio de Justicia y Derechos Humanos					
Lugar	Sala Adriana Olgún, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Morandé 107.	Fecha	06/12/2023	Hora Inicio	15:40	Hora Término	17:00
	Remoto, vía Teams.						

Lista de Asistencia Consejeros y Consejeras

N°	Nombre	Cargo/ Organización que representa
1	Ignacia Oyarzún	OTD Chile
2	Varinia Penco (presidenta)(Remoto)	Colegio de Mediadores de Chile
3	Sylvia Saavedra Espinoza (Remoto)	Centro de Resolución Alternativa de Conflictos CREA UC Temuco
4	Luz María Ramírez (Remoto)	Fundación Tomi
5	Mónica E Lara (Suplente)	Diáspora e integración latinoamericana
6	María del Rosario Ramírez (Remoto)	Fundación Embajada del inmigrante (FEDI)
7	Vanessa Hermosilla (Remoto)	ONG Emprender con Alas
8	Alberto Carvajal (Suplente)	CORFAUSAM

Lista de inasistencia Consejeros y Consejeras

N°	Nombre	Cargo/ Organización que representa
1	María Jesús Astorquiza (justifica)	LEASUR
2	Hilda Cerda (justifica)	Corfadich
3	Dafne Mondino (justifica)	ABOFEM
4	Nicolás Novoa (no justifica)	Corpaid

Lista de Asistencia MINJUDDHH

N°	Nombre	Cargo
1	Nuvia Guajardo Leiva (Remoto)	Secretaría Ejecutiva, Unidad de Participación Ciudadana.
2	María Elena Espina	Coordinadora, Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
3	Paula Cortés	Secretaria, Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
4	Pedro Pinto	Profesional, Área de Atención Ciudadana y Transparencia.
5	Kathia Díaz	Administrativo, Unidad de Auditoría Ministerial.

Desarrollo Reunión

I) Presentación del diagnóstico PMG "Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría":

La Auditora Ministerial, quien este caso desempeñó el rol de Coordinadora del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (SCSyEU) explica lo que es el nuevo PMG, el cual tiene como objetivo lograr que se implementen iniciativas concretas para mejorar la experiencia de las personas que reciben servicios del Estado. Así, la Subsecretaría de Justicia debe impulsar acciones que permitan dar cumplimiento a este PMG en el año 2023.

El sistema cuenta con 4 etapas. La primera es la de diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria, la segunda es el diseño de un plan de mejoramiento, la tercera es la implementación del plan de mejoramiento y la cuarta es la mejora de la calidad de los servicios y de la experiencia usuaria (la cual debe contar con indicadores que permitan evaluar de manera cuantitativa el logro de los objetivos).

Para el año 2023 está la etapa 1 que tiene 3 objetivos:

Objetivo 1: Marco de gobernanza

1. Creación de Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
2. Determinar la existencia de la política de calidad: La Subsecretaría de Justicia no cuenta con una política de calidad de servicio, por ende, es una de las principales tareas para el año 2024.
3. Concientización, difundir y exponer: De debe capacitar a lo menos al treinta por ciento del personal total de la Subsecretaría de Justicia (planta y contrata). Se realizaron 3 capacitaciones a un total de 319 personas. Se capacitaron bajo diplomado a cinco monitores y monitoras.

II) Espacio de preguntas:

Ignacia Oyarzún pregunta sobre la existencia de perspectivas de género y de disidencias en las capacitaciones que se realizaron con este sistema. Al respecto, **Nuvia Guajardo** comenta sobre la existencia de un manual de lenguaje no sexista, sobre el cual se comenzará a capacitar a las y los funcionarios de la Subsecretaría de Justicia. Finalmente, se decide incorporar los aportes (como el manual de lenguaje no sexista) como un tema a tratar en enero del año 2024, para incluir esto en el plan de acción 2024.

Alberto Carvajal realiza una pregunta sobre el financiamiento de las capacitaciones, a lo que la **Coordinadora del SCSyEU** expresa que la manera en la cual se financiaron las capacitaciones fue en base a la "creatividad", comprendiendo que el presupuesto que tiene la Subsecretaría de Justicia en esta materia es bajo. Al respecto, se comentó que el próximo año se ahondaría en temas presupuestarios, pero durante el 2023 solo se gastó en capacitaciones.

María del Rosario Ramírez pregunta si se tiene contemplado trabajar con las organizaciones sociales para los futuros proyectos y que, a través de estos, las organizaciones sociales puedan presentar proyectos al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para que sean implementados. A esto, la **Coordinadora del SCSyEU** explica que la reunión sostenida es para explicar a las organizaciones sociales el diagnóstico realizado sobre las brechas de calidad en la institución y que el próximo año existirán instancias para que el COSOC pueda aportar en el plan de trabajo a realizar.

III) Continuación presentación:


Objetivo 2: Levantamiento de información

La primera vez que Subsecretaría de Justicia participó en MESU fue en 2020. En la encuesta 2023 se evaluó el proceso de OIRS, Mediación Previa y Obligatoria y además el Registro Nacional de Mediadores/as Familiares que llevan adelante las SEREMIS. Los resultados estarán disponibles durante diciembre.

Lo segundo es lo referente a los registros administrativos, que tiene que ver con las bases de datos que tienen las áreas a propósito de los procesos que realizan. Luego se identifican los trámites relacionados a los procesos (ver variables como cuellos de botella). Con estos datos se hizo el diagnóstico y los estadígrafos. En relación con el objetivo 2, se identificaron 12 trámites.

IV) Espacio de preguntas:

Vanessa Hermosilla pregunta por el Plan Nacional de Derechos Humanos, específicamente en su etapa 1. Consulta si los esfuerzos realizados a través de estas acciones relatadas respecto a los datos, guardan relación con llevar a cabo lo dispuesto en ese texto que tendría que haber sido realizado el año 2022 y que corresponde en específico al cumplimiento de este Plan Nacional de Derechos



Humanos, o si, por el contrario, es una acción generativa para mejorar la calidad de la atención del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Además, pregunta por las capacitaciones, dando como el ejemplo una de las capacitaciones que tuvo ella y que, en dicha ocasión se comenzó capacitando a los directivos y bajando en la línea de mando, ya que ella entiende que uno de los factores claves para tener éxito en la buena atención depende del uso del poder de quien lo ostenta. Por esto, finalmente pregunta si en las personas que fueron consideradas para capacitar se consideró a las personas que ostentan poder. La **Coordinadora del SCSyEU** responde a la primera pregunta diciendo que como sistema no se tienen acciones relacionadas al cumplimiento del documento que señala Vanesa. Expresa que entiende que la Subsecretaría de Justicia debe tenerlas, pero se asocia a cada una de las divisiones, dice que desconoce si algunas de las acciones que debían realizar tenían que ser asociadas al Plan Nacional de Derechos Humanos, pero se compromete a identificar si existe alguna acción que tiene la Subsecretaria de Justicia a propósito del plan, para comunicarlo. Respecto a la segunda pregunta, comenta que uno de los talleres iba dirigidos a las autoridades, para que desde un *Top Down* bajara la información a nivel nacional.

V) Continuación presentación:

Objetivo 3: Diagnóstico sobre las brechas de calidad

Este considera tres requisitos técnicos. El primero es un informe de diagnóstico, donde se identifican debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo para las líneas de acción 2024. El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría evaluó este diagnóstico y lo modificó y complementó. El tercer requisito es la difusión del diagnóstico a las personas funcionarias y al COSOC.

Respecto al levantamiento de información de los tres trámites prioritarios (OIRS, Mediación Familiar Previa y Obligatoria y Registro Nacional de Mediadores/as Familiares) que se evaluaron:

OIRS: En este se entiende que los tiempos de respuestas presentan un comportamiento dispar durante el periodo, además de que existe mucha derivación. En ese sentido, la Coordinadora del SCSyEU explica que existe una confusión por parte de las y los usuarios respecto al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el Poder Judicial, por lo tanto, gran parte de los reclamos efectuados guardan relación con el Poder Judicial. Esos reclamos se reciben de igual manera y se deriva al Poder Judicial.

Respecto de reclamos efectuados, se ha dado una respuesta efectiva a los reclamos (99%). Se ha bajado el tiempo de respuesta, lo cual se explica en parte por el sistema de derivación interna. Respecto de los tiempos de respuesta, en noviembre se está demorando 2.9 días.



Registro Nacional de Mediadores/as Familiares: Se identifica que disminuyó el tiempo promedio de tramitación.

Mediación Familiar Previa y Obligatoria: Se identifica un aumento en el tiempo promedio de respuesta (influenciado por la cantidad de causas).

Respecto a los resultados de MESU – 2022, se observa una disminución en la evaluación general de la Subsecretaría de Justicia, así como la satisfacción de la última experiencia, lo que puede estar afectado por los tiempos de respuesta, ya que fue el atributo de menor evaluación positiva.

VI) Espacio de preguntas:

Varinia Penco pregunta si el análisis de la información fue netamente cuantitativo o si se consideran sutilezas de los registros. A lo que la **Coordinadora del SCSyEU** responde que hubo 3 fuentes de información, la primera es el análisis de dato duro (lo que se mostró en la reunión) el segundo tiene que ver con los resultados de MESU y tercero la opinión del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

VII) Continuación presentación:

Respecto al diagnóstico sobre las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria en la Subsecretaría de Justicia:

- **Fortalezas identificadas:**

Reclamos: Categorizados por materias, mejoras en los tiempos y el índice de respuesta de los reclamos recibidos.


Mejora continua: Capacidad reconocer y analizar problemas con una perspectiva de regiones.

Capital Humano: Buena calidad de los equipos y buena voluntad de funcionarios y funcionarias.

- **Debilidades identificadas:**

Registros administrativos: Falta de estandarización de los datos a registrar, registros incompletos, una baja digitalización y sistematización de ellos, lo que genera algunos problemas de inconsistencia en datos cuantitativos y falta de reportabilidad y análisis estadístico asociado a las y los usuarios respecto de las prestaciones que brinda la Subsecretaría de Justicia.

Vinculado a la prestación de los trámites: Existencia de variabilidad en los



tiempos de respuesta, así como la falta de información a la persona usuaria respecto a los plazos considerados en los trámites, sobre todo respecto aquellos vinculados a plazos legales. Además, no contar con sistemas que permitan a la persona usuaria conocer el estado de la tramitación a su requerimiento.

Eliminación de antecedentes penales y beneficio de reducción de condena: Plazos acotados.

Mediación Familiar: Presentación de la información a las personas usuarias.

Apostilla: Falta de manual de procedimiento para estandarizar el proceso.

Legalización de documentos: Falta de un procedimiento unificado que sea aplicado a nivel país.

- **Riesgos identificados:**

Variabilidad en los tiempos de respuesta.

Capital humano: Impacto que puede tener la inexistencia de planificación frente a sobrecargas de trabajo, resistencia al cambio, falta de personal en regiones, resistencia al uso de firma electrónica, etc.

Desarrollo tecnológico: Obsolescencia y ocurrencia de fallos en la infraestructura tecnológica, como servidores, redes o sistemas internos, recortes presupuestarios que podrían llegar a limitar la capacidad operativa de la Subsecretaría de Justicia.

Difusión y acceso: No se utilizan los canales para difundir información.

Reclamos: Cambio en clasificación.


Sistema de mediación: Dependencia de regiones con la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos para obtener soporte y suplir funciones.

- **Puntos críticos identificados:**

Reclamos: Poner foco en los plazos de respuestas.

Atención usuaria: Mejorar condiciones de accesibilidad de personas usuarias a las dependencias del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Desarrollar un modelo estandarizado de atención y promoción de los canales digitales de información.

Registro y sistematización: Mejorar los registros en cuanto a completitud, digitalización y estandarización.



Gestión interna: Fomentar la cooperación interdepartamental y la definición de procedimientos.

- **Ámbitos prioritarios de trabajo identificados:**

Basados en fortalezas institucionales: Fomentar trabajo colaborativo y comunicación efectiva entre diferentes entidades y departamentos. Implementar sistemas de autoevaluación para identificar áreas de mejora.

Basados en debilidades institucionales: Establecer procesos para asegurar que los registros administrativos estén completos y actualizados, además de acelerar la transición hacia la digitalización completa de los registros.

Basados en riesgos institucionales: Implementar políticas y procedimientos de seguridad de datos robustos, contar con un plan de contingencia que permita una respuesta rápida y efectiva en situaciones de crisis, incluyendo sistemas de comunicación de emergencia y capacitación del personal.

Ámbitos prioritarios específicos del sistema de mediación: Efectuar diagnóstico para la construcción de un protocolo de atención, tendiente a la calidad y mejorar experiencia usuaria, trabajando en el cambio de MiPortal. Trabajar en la unificación para facilitar proceso, potenciando además la mediación remota. Mejorar el acceso y los tiempos de agendamiento y por ende disminuir los tiempos totales de tramitación de las causas.

¿Cómo seguimos en el PMG?

Comprometer para el año 2024 etapa 2. Además, elaborar una política de calidad de servicio, donde exista participación del consejo de sociedad civil.


VIII) Preguntas finales:

Vanessa Hermosilla pregunta sobre si se han creado indicadores respecto a las respuestas de la OIRS. A esto, la **Coordinadora del SCSyEU** expresa que la información que se tiene es aquella que se presentó durante la reunión.

Vanessa Hermosilla pregunta si la ley de principios de respuesta de la OIRS está contenida en los indicadores. La **Coordinadora del SCSyEU** responde que esos principios no están considerados respecto a las estadísticas presentadas durante la presentación, pero que se revisará para dar una respuesta formal.

Ignacia Oyarzún pregunta sobre los plazos del proceso, la **Coordinadora del SCSyEU** responde que en enero de 2024 se estará validando el PMG y en marzo se hará la primera reunión del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria para revisar los requisitos y la metodología de trabajo.

Varinia Penco pregunta sobre los indicadores de calidad. A lo anterior, la



Coordinadora del SCSyEU explica que no se debe confundir los indicadores transversales (que son los que se presentaron) con aquellos propios de cada proceso. Los indicadores transversales fueron consultados específicamente a los dueños de cada uno de los procesos, esto con la intención de compararlos en cuanto al tiempo de respuesta, tiempos promedios, cuantos trámites quedan fuera, etc., pero eso no implica que no puedan revisar el estado de sus trámites con indicadores propios de cada uno de los procesos.

Alberto Carvajal comenta que como sociedad civil se tiene la responsabilidad de difundir esto, pero, por otra parte, complementa que ésta puede ser bastante “ignorante” en esta materia, por lo que se necesita una política de difusión importante. A esto, la **Coordinadora del SCSyEU** explica que él puede proponer hacer acciones de difusión masiva a la ciudadanía respecto a ciertos trámites claves en 2024 cuando exista la instancia para ello, por ejemplo, ir a una junta de vecinos a dar a conocer los servicios.

Se da por finalizada la reunión.

Próxima reunión presencial o virtual, según condiciones sanitarias	
Fecha	Por programar
Tabla (borrador)	Se remitirá oportunamente.